

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Тамбовская областная детская клиническая больница»
(ГБУЗ «ТОДКБ»)
ПРИКАЗ

« 18 » 12 2023 г.

№ 447

О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ТОДКБ»

В целях повышению качества и усовершенствования работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ «ТОДКБ» и в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 02.06.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 05.05.2012г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ТОДКБ» и «Порядок рассмотрения жалоб пациентов», далее «Порядок» (Приложение №1, №2)

2. Назначить ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан с регистрацией в журнале входящей корреспонденции - делопроизводителя главного врача Гришину М.Е., а на время ее отсутствия секретаря-администратора Дагаеву И.В.

3. Назначить ответственным за рассмотрение обращений граждан:

- заместителя главного врача по клинико-экспертной работе – Овсянникову О.В. а на время ее отсутствия - начальника отдела внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности Шестакову Э.В.;- ответственные лица ведут журнал поступивших жалоб и предложений и представляют еженедельные отчеты о работе с обращениями граждан;

- разместить в корпусах больницы: (объявления/таблички) о всех

каналах обратной связи (ящик для сбора жалоб и предложений, телефон горячей линии главного врача, электронная почта);

- выемку обращений из ящика осуществлять дежурному администратору ежедневно;

- обеспечить прямую линию связи с ответственным за рассмотрение обращений граждан (в том числе горячую линию главного врача, заместителя главного врача по медицинской части);

4. Ответственному за рассмотрение обращений граждан обеспечить:

- рассмотрение обращений граждан в соответствии с Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ТОДКБ» (Приложение 1, 2, 3, 4 настоящего приказа) и соблюдение сроков рассмотрения обращений;

- принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

5. При поступлении обращений и/или жалоб граждан на качество оказания или не оказания медицинской помощи:

- заведующим структурными подразделениями, на основании анализа первичной медицинской документации, провести внутреннее служебное расследование с заполнением карты внутреннего контроля качества по факту каждого конкретного случая обращения (жалобы);

- ответственному за рассмотрение обращений граждан, полученные по любому каналу обратной связи, рассматривать ежедневно;

- оперативный ответ на каждое обращение, полученное по любому каналу обратной связи, должно предоставляться в течение 1-2 дней после обращения.

6. Приказ главного врача ГБУЗ «ТОДКБ» от 04.07. 2014 г. №235 считать утратившим силу.

7. Приказ довести до лиц, поименованных в приказе.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. главного врача

А.Ю. Прокопов

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Тамбовская областная детская клиническая больница»

І. Общие положения

1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Тамбовская областная детская клиническая больница» (далее - Положение) разработано в соответствии:

- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»,
- Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 05.05.2012г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»,
- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности", и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Тамбовская областная детская клиническая больница» (далее - ГБУЗ «ТОДКБ»),

2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ «ТОДКБ».

Для целей настоящего Положения используются следующие термины:
- «обращение гражданина» (далее - обращение) - направленное в ГБУЗ «ТОДКБ», письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов в ГБУЗ «ТОДКБ», развитию и улучшению деятельности учреждения;

- «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 ГБУЗ «ТОДКБ» и его сотрудников, либо критика деятельности ГБУЗ «ТОДКБ» и его сотрудников;

- «жалоба» - просьба гражданина о восстановления или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- «сотрудник/исполнитель» - лицо, работающее в ГБУЗ «ТОДКБ», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы, с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается, на информационных стендах ГБУЗ «ТОДКБ»:

- место нахождения структурных подразделений ГБУЗ «ТОДКБ»;
- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц ГБУЗ «ТОДКБ» осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан сотрудниками;
- адрес Портала ГБУЗ «ТОДКБ» в сети Интернет;

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места рекомендуется выделять шрифтом другого размера.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в ГБУЗ «ТОДКБ», структурных подразделений ГБУЗ «ТОДКБ».

Сведения о месте нахождения ГБУЗ «ТОДКБ», почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты

для направления обращений представлены в Приложении № 3

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ТОДКБ», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной главного врача по телефону 8-475-258-11-88;

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом ГБУЗ «ТОДКБ»;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

3. Порядок направления письменных обращений граждан.

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача ГБУЗ «ТОДКБ»: 392000, город Тамбов, ул. Рылеева дом 80.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача ГБУЗ «ТОДКБ» - **post@odb.tambov.gov.ru**.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8-475-258-11-88.

График работы лиц, ответственных за исполнение, определен в Приложении №3.

1. Требования к документам, предоставляемым гражданином.

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача ГБУЗ «ТОДКБ», почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2. Устные обращения граждан.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом ГБУЗ «ТОДКБ».

6. График приема граждан размещается на информационных стендах структурных подразделений ГБУЗ «ТОДКБ».

7. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) 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 7 дней со дня регистрации обращения в ГБУЗ «ТОДКБ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

в) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения.

III. Административные процедуры

1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений граждан;
- формирование реестра;
- направление на исполнение;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другие организации;
- назначение ответственного лица за работу с обращениями граждан;
- контроль за сроками исполнения и выполнением принятых по ним решениям;
- уведомление заявителя о вынесенном решении;
- текущее хранение;
- анализ поступивших обращений;
- личный прием граждан;
- ответственность.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений

Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте ГБУЗ «ТОДКБ» в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации делопроизводителем ГБУЗ «ТОДКБ».

Конверты с поступившими в ГБУЗ «ТОДКБ» письмами вскрываются в приемной главного врача ГБУЗ «ТОДКБ», скрепляются с документами и сопровождают их на всех этапах рассмотрения.

3. Регистрация письменных обращений граждан.

Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ «ТОДКБ». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором

указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ «ТОДКБ» делается соответствующая отметка.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ «ТОДКБ» делается запись «Анонимное».

Все обращения, поступившие в ГБУЗ «ТОДКБ», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в ГБУЗ «ТОДКБ». Направление на рассмотрение осуществляется в течение 7 дней с момента регистрации.

Документы, поступившие в ГБУЗ «ТОДКБ» по одному и тому же вопросу из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации в ГБУЗ «ТОДКБ», и если со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются повторными.

Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, повторными не считаются.

Для принятия решения о процедуре исполнения повторных документов сотрудниками ГБУЗ «ТОДКБ» вместе с документами направляется информация, содержащаяся в соответствующих базах данных, либо (по запросу) предыдущая переписка (дело).

4. Формирование реестра

В журнал регистраций обращения вводятся дата поступления обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства), тематика обращения, резолюция руководства по исполнению обращения и установленный срок его исполнения, присвоенный обращению регистрационный номер.

5. Направление на исполнение

Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ГБУЗ «ТОДКБ».

Главный врач ГБУЗ «ТОДКБ» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению - при наличии)
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

6. Уведомление заявителя о направлении обращения в другие организации.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ТОДКБ» направляется в течение трех дней с даты регистрации в соответствующий орган исполнительной власти или структуру, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации письма, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. Копии сопроводительного письма и обращения заявителя, направленного по принадлежности, сохраняются в деле.

7. Назначение ответственного лица за работу с обращениями граждан

Обращение с соответствующей резолюцией главного врача ГБУЗ «ТОДКБ» направляется сотруднику/исполнителю, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено делопроизводителю со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу ГБУЗ «ТОДКБ» (исполняющему обязанности главного врача ГБУЗ «ТОДКБ» - автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-

либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

8. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство ГБУЗ «ТОДКБ».

IV. Контроль за сроками исполнения и выполнением принятых по ним решениям

1. Сроки рассмотрения обращений граждан

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней со дня поступления в ГБУЗ «ТОДКБ».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются делопроизводителем ГБУЗ «ТОДКБ».

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в ГБУЗ «ТОДКБ» органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ТОДКБ», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача ГБУЗ «ТОДКБ» в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2. Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками ГБУЗ «ТОДКБ», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан (далее - Журнал).

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ «ТОДКБ». Информация об ответе фиксируется в Журнале (Приложение №4). В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУЗ «ТОДКБ», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

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

V. Уведомление заявителя о вынесенном решении

1. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу ГБУЗ «ТОДКБ» (исполняющему обязанности главного врача ГБУЗ «ТОДКБ»).

2. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник/исполнитель, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача ГБУЗ «ТОДКБ» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Решение о прекращении переписки принимается главным врачом ГБУЗ «ТОДКБ». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом ГБУЗ «ТОДКБ» с разъяснением причин отказа.

4. Перед передачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ГБУЗ «ТОДКБ» из органа исполнительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину, откуда поступило обращение.

5. Отправление ответа на обращение граждан:

Отправление документа адресату производится делопроизводителем при проверке наличия:

- адреса с почтовым индексом;
- исходящего регистрационного номера;
- ссылки на номер и дату документа, на который дается ответ;
- фамилии исполнителя с указанием номера его телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи должностного лица на документе.

В случае неправильного оформления документа, главный врач дает поручение о возврате документа исполнителю с указанием ошибок либо приглашают исполнителя к себе (по документам срочного характера) для их исправления.

Выдача документов на руки адресату допускается в исключительных случаях в связи со срочностью решения поставленных вопросов. Выдача производится под роспись получателя делопроизводителем (или исполнителем обращения) по разрешению заместителя главного врача по медицинской части (заместителя главного врача по клинико-экспертной работе).

VI. Текущее хранение

После отправки ответа обращение снимается с контроля. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве ГБУЗ «ТОДКБ» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

VII. Анализ поступивших обращений

Делопроизводитель обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных - ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер, совместно с заместителем главного врача по клинико-экспертной работе.

По результатам анализа главному врачу ГБУЗ «ТОДКБ», ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан в ГБУЗ «ТОДКБ», ответственный заместитель главного врача по клинико-экспертной работе.

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности ГБУЗ «ТОДКБ».

VIII. Личный прием граждан

1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом ГБУЗ «ТОДКБ» или заместителями главного врача и другими ответственными за исполнение лицами, в дни и часы, установленные в Приложении № 3 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, на информационных стендах ГБУЗ «ТОДКБ».

2. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

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, о чем делается запись в журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

IX. Ответственность

1. Сотрудники ГБУЗ «ТОДКБ» в соответствии с законодательством Российской Федерации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочием лица, работающего с письмами. Запрещается разглашение изложенных в обращениях граждан сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую законом тайну граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление данного письменного обращения в орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3. Перед уходом в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и относящуюся к ним документацию временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан определенному руководителем структурного подразделения сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении ГБУЗ «ТОДКБ».

4. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебное расследование, результаты которого докладываются главному врачу ГБУЗ «ТОДКБ».

X. Порядок и формы контроля за исполнением обращений

1. 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 граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя 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.

ПОРЯДОК рассмотрения жалоб пациентов

1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом ГБУЗ «ТОДКБ».

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в ГБУЗ «ТОДКБ» осуществляет делопроизводитель.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

2. Делопроизводитель ГБУЗ «ТОДКБ» направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

3. 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 сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Порядок рассмотрения жалоб пациентов определен согласно Закону «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 г. № 59.

4. Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений работников ГБУЗ «ТОДКБ», осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ГБУЗ «ТОДКБ» с устной или письменной жалобой лично, направить почтой.

5. Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют:

- главный врач;
- заместитель главного врача по медицинской части;
- заместитель главного врача по клиничко - экспертной работе;
- заместитель главного врача акушерско-гинекологической и перинатальной помощи;
- заместитель главного врача по экономическим вопросам;
- главная медицинская сестра;
- заведующий педиатрической службой-врач-педиатр;
- заведующий акушерским стационаром-врач-акушер-гинеколог;
- заведующий консультативно-диагностической поликлиникой

- начальник юридического отдела.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В ходе личного приема пациенту (представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае если в жалобе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Пациентом (представителем) в письменной жалобе обязательно указывается:

- фамилия, имя, отчество лица, которым подается жалоба, его местожительство или местопребывание, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- должность, фамилия, имя и отчество работника ГБУЗ «ТОДКБ» (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения;
- личная подпись и дата;
- документ, подтверждающий полномочия представителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (представитель) вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации и завершается датой письменного ответа заявителю. В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 календарных дней. Об этом уведомляется пациент (представитель).

Пациент (представитель) вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы, а также соответствующую письменную информацию, но письменному запросу.

Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения жалобы пациента (представителя) по предложению председателя комиссии по рассмотрению жалоб пациентов (далее - Комиссия) работник ГБУЗ «ТОДКБ», на действия (бездействие), решение которого подана жалоба, вправе представить письменное объяснение в течение двух рабочих дней. Жалоба рассматривается Комиссией с участием работника ГБУЗ «ТОДКБ» (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба. Состав Комиссии определяется приказом главного врача.

Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее трех человек.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника ГБУЗ «ТОДКБ» Комиссия:

- признает правомерными действия (бездействие), решение работника;
- признает действия (бездействие), решение работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;
- доводит результаты рассмотрения жалобы до сведения главного врача в виде письменного ответа пациенту.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы. Сведения о рассмотрении письменной жалобы пациента (представителя) вносятся в журнал регистрации рассмотрения жалоб, который хранится у делопроизводителя. Ответ на письменную жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в ней.

Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действия (бездействия) работников ГБУЗ «ТОДКБ», нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами по телефону 8475-258-1188; или по электронной почте (post@odb.tambov.gov.ru)

**СВЕДЕНИЯ
О ГБУЗ «ТОДКБ» ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

1. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная детская клиническая больница» (ГБУЗ «ТОДКБ»);
2. Почтовый адрес: 392000, город Тамбов, ул. Рылеева дом 80.
3. Телефон для справок по личному приему граждан: 8-475-258-11-88
4. Информация о сотрудниках ГБУЗ «ТОДКБ» уполномоченных вести личный прием граждан

№№ п.п.	Фамилия, имя и отчество	Должность	Место приема, № кабинета	Время приема	Телефон, e-mail
1.	Прокопов Алексей Юрьевич	И.о. главного врача.	Педиатрический корпус, 6 этаж каб. №6041	Вторник, пятница 14.30-16.30	58-11-88, post@odb.tambov.gov.ru
2.	Маньяков Рустам Ринатович	Заместитель главного врача по медицинской части	Педиатрический корпус, 6 этаж каб. №6041	Среда, 14.30-16.30	58-04-91 post@odb.tambov.gov.ru
3.	Прокопов Алексей Юрьевич	Заместитель главного врача акушерско-гинекологической и перинатальной помощи	Перинатальный центр, 2 этаж каб. №2140	Понедельник, 14.30-16.30	45-97-66 post@odb.tambov.gov.ru
4.	Овсянникова Ольга Владимировна	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Педиатрический корпус, 6 этаж каб. №6047	Четверг, 14.30-16.30	58-00-01 post@odb.tambov.gov.ru
5.	Палагина Татьяна Владимировна	Заместитель главного врача по экономическим вопросам	Педиатрический корпус, 6 этаж, каб. №6047	Понедельник, 14.30-16.30	58-06-54 post@odb.tambov.gov.ru
6.	Карасева Наталья Петровна	Главная медицинская сестра	Педиатрический корпус, 6 этаж каб. №6042	Вторник 14.30-16.30	58-04-90 post@odb.tambov.gov.ru
7.	Матюшечкина Елена Михайловна	Заведующий педиатрической службой-врач-педиатр	Педиатрический корпус, 6 этаж каб. №6046	Четверг, 14.30-16.30	post@odb.tambov.gov.ru
8.	Ведищев Сергей Иванович	Заведующий акушерским стационаром-врач-акушер-гинеколог	Перинатальный центр, 2эт. каб. №2139	Вторник 14.30-16.30	58-00-23 post@odb.tambov.gov.ru
9.	Тищенко Татьяна Михайловна	Заведующий консультативно-диагностической поликлиникой	Консультативно-диагностическая поликлиника	Среда, 14.30-16.30	58-00-40 post@odb.tambov.gov.ru

			ка, 3 этаж, каб. №307		
10.	Труфанова Елена Викторовна	Начальник юридического отдела	Педиатричес- кий корпус, 6 этаж каб. №6014	Пятница 14.30-16.30	58-06-01 post@odb.tambov .gov.ru
11.		Дежурный администратор консультативно- диагностической поликлиники	Консультатив- но-диагности- ческая полик- линика, 1этаж регистратура	Понедель- ник- пятница, 08.00-16.00 Суббота - 08.00-13.00	58-00-37 post@odb.tambov .gov.ru
12.		Дежурный администратор консультативно- диагностического- отделения перина- тального центра	Перинатальн ый центр, 2 этаж регистратура	Понедель- ник- пятница, 08.00-20.00 Суббота - 08.00-14.00	58-13-18 post@odb.tambov .gov.ru
13.		Дежурный администратор	Хирургичес- кий корпус, травмпункт каб. №68	Круглосу- точно	45-97-58, post@odb.tambov .gov.ru
14.		Дежурный администратор перинатального центра	Перинаталь- ный центр, 1 этаж Приемное отделение	Круглосу- точно	45-97-64 post@odb.tambov .gov.ru
15.		Дежурный администратор педиатрического корпуса	Педиатрическ ий корпус, 1 этаж Приемное отделение	Круглосу- точно	58-11-98 post@odb.tambov .gov.ru

Журнал регистрации обращений граждан

№№ п.п.	Дата обращения	ФИО, дата рождения обратившегося	Адрес регистрации и фактического проживания	Категория (дети до 14 лет, инвалиды)	Тематика обращения	ФИО и должность уполномо- ченного за рассмотрение	Результат рассмот- рения	Проведен- ные меро- приятия	Код: Жалоба-(ж) Обращение- (о)	Обоснована (+) Не обоснована (-)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11