

«Клинический диагностический центр»

ПРИКАЗ

№ 40

«15» марта 2019г

**Об организации рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ НО «КДЦ»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказом МЗНО от 22.02.2019 № 315-110/19п/ОД «О повышении эффективности работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Нижегородской области» и в целях совершенствования работы по рассмотрению обращений в ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр» (Приложение № 1).
2. Утвердить «Журнал регистрации обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи» (Приложение №2).
3. Заведующим отделами усилить контроль за наличием табличек на двери кабинета специалистов с ФИО врача, ведущего прием в кабинете, и ношением на одежде бейджиков с указанием ФИО, должности и отдела КДЦ.
4. Информационно-вычислительному отделу внедрить программное обеспечение записи обращений по телефону горячей линии в текстовый файл.
5. Лицом, ответственным за работу с обращениями граждан считать заместителя главного врача по правовой и кадровой работе.
6. Приказ № 40 от 15.05.2015г. «Об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «КДЦ» считать утратившим силу.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Исп. Савинова О.Ю.

Ю.И. Тарасов

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН в ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано на основе требований Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в дополнение к приказу ГБУЗ НО «КДЦ» № 19 от 18.01.2008. «Об утверждении графика приема по личным вопросам заместителей главного врача, главного врача».

1.3. ГБУЗ НО «КДЦ» (далее КДЦ) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и, при необходимости, направление ответа в установленный законом срок.

Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется на официальном сайте, а также на информационных стендах организации.

1.4. Граждане могут направить в КДЦ:

- письменное обращение по почтовому адресу: 603006, г. Нижний Новгород, улица Решетниковская, дом 2;
 - письменное обращение по факсу: +7(831) 218-00-26;
- обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты: diagnostic.nn@mail.ru
- электронное обращение на сайте организации в рубрике «Вопросы и ответы» https://www.dcnr.ru/menu_patientam/вопросы-и-ответы
- письменные обращения также принимаются в канцелярии КДЦ (в том числе полученные в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами)
- устное обращение по телефону «горячей линии» +7(831)218-17-16(доб. 412)

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется в канцелярии КДЦ.

Заведующая канцелярией при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращают на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставят на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Прием обращений и первичная сортировка на сайте в рубрике «Вопрос-ответ» осуществляется специалистом по связям с общественностью, который дает ответы в пределах своей компетенции и не требуют специальных медицинских знаний (график работы, стоимость услуг, наличие услуг и т.д.). В случае затруднений с ответами вопрос по внутренней электронной почте пересылается заведующему медицинским подразделением по указанному в вопросе разделу. При приеме предложения, заявления или жалобы происходит пересылка в канцелярию КДЦ для дальнейшей регистрации.

2.1.3. Прием устных обращений осуществляется по телефону «горячей линии», первичная сортировка данных обращений осуществляется заведующей регистратурно-диспетчерским отделом, которая дает ответы в пределах своей компетенции. При приеме предложения, заявления или жалобы происходит пересылка в канцелярию КДЦ для дальнейшей регистрации, расшифрованный с помощью программного средства текстовый файл.

Устные обращения, не направленные для дальнейшего решения в канцелярию, сортируются по видам и данные о количестве передаются ежеквартально в отдел КЭи ОМР:

Всего	организация МП	Качество МП	Этика и деонтология	Лекарственно е обеспечение	Платны е услуги	материально - техническое состояние	проч е	и т о г о

устных обращений								
в том числе жалоб								
в том числе обоснованных жалоб								

2.2. Порядок работы с зарегистрированными письменными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в КДЦ в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование КДЦ, либо фамилию, имя, отчество главного врача, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, 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.

Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

Главный врач вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КДЦ, направляется заведующей канцелярией в

течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. 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.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, КДЦ вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения заведующая канцелярией сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.6. 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 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 КДЦ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом (в том числе врачебную) тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.2.8. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции КДЦ, содержатся вопросы, разрешение которых находится

в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется главному врачу в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.3.2. После рассмотрения главным врачом поступивших обращений граждан они передаются на исполнение согласно резолюции.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в отделах КДЦ;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и сотрудника КДЦ;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

2.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

2.3.5. Ответ на обращение оформляется на бланке КДЦ и подписывается главным врачом

2.3.5. Заведующая канцелярией в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты КДЦ по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся в папке «Обращения граждан, дело 01-10 с указанием периода». Ответ подшивается к обращению, хранятся в КДЦ в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов пациентов и посетителей КДЦ.

3.2. Личный прием граждан проводится главным врачом и уполномоченными лицами.

Запись заявителей к главному врачу проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру: +7(831) 281-49-00

График личного приема главным врачом и уполномоченными лицами составляется заведующей канцелярией на неопределенный срок (до изменения данных в графике), утверждается главным врачом.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте, а также на информационном стенде КДЦ.

При осуществлении записи на личный прием уполномоченные лица осуществляет учет обращений граждан в *Журнале регистрации обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи* (далее - Журнал),

3.3. Журнал в электронной форме заполняется и хранится на собственном сервере КДЦ в сетевой папке с доступом для заведующей канцелярией, заместителя главного врача по КЭР, заместителя главного врача по медицинской части, заместителя главного врача по правовым и кадровым вопросам, заведующей регистратурно-диспетчерским отделом. В случае личного приема заявителя главным врачом – внесение сведений осуществляет зав. канцелярией.

3.4. Вопросы доступа, безопасности, сохранности и резервного копирования Журнала осуществляет заведующий Информационно-вычислительным отделом КДЦ.

3.5. Заведующая канцелярией распечатывает журнал с периодичностью не реже 1 раз в квартал для подшивки. Журнал хранится в канцелярии 5 лет.

3.6. По решению главного врача или уполномоченного лица к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные сотрудники КДЦ.

3.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

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.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Журнале.

3.9. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию КДЦ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением, в том числе за сроками рассмотрения, начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется заведующей канцелярией КДЦ.

4.4. Контроль за решением медицинских вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется заместителем главного врача по медицинской части.

4.4. Контроль за решением немедицинских вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется заместителем главного врача по правовым и кадровым вопросам.

4.5. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан ежеквартально и по итогам года обобщается в виде отчета заведующей канцелярией и предоставляется главному врачу и в отдел КЭ и ОМР в виде отчетной формы.

Всего	органи зация МП	Качество МП	Этика и деонтологи я	Лекарственно е обеспечение	Платны е услуги	материально - техническое состояние	проч е	и т о г о
обращений по журналу								
зарегистрирован ных письменных обращений								
в том числе жалоб								
в том числе обоснованных жалоб								

4.6. Ежеквартальный отчет в соответствии с Приказом МЗНО от 22.02.2019 № 315-110/19п/ОД «О повышении эффективности работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Нижегородской области» врачом-методистом отдела КЭ и ОМР размещается в аналитической системе «Барс.Мониторинг-Здравоохранение».

Приложение № 2 к приказу
«Об организации рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ НО «КДЦ»
№ ____ от «_15_» марта 2019г

**Журнал регистрации обращений граждан по вопросам оказания
медицинской помощи**

	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Примечания	Поставленные вопросы

Принятые меры	ФИО должностного лица	Вид обращения: 1-организация МП, 2-Качество МП, 3- Этика и деонтология, 4- Лекарственное обеспечение, 5- Платные услуги, 6- материально-техническое состояние, 7- прочее	считается ли обращение жалобой	в том числе обоснованной жалобой

В распечатке Фомат А4, альбомный вариант.

«Согласовано»

зам. главного врача по медицинской части

зам главного врача по правовой и кадровой работе

зав. отделом КЭиОМР

зав. канцелярией

зав. Регистратурно-диспетчерским отделом

начальник ИВО

специалист по связям с общественностью

врач-методист отдела КЭиОМР

О.Ю.Гудушина

В.В.Раева

О.Ю.Савинова

Г.С.Казанина

И.Н.Громова

М.В.Белов

К.Г.Мишанова

В.А.Горохов

Министерство здравоохранения Нижегородской области
Государственное учреждение здравоохранения
Нижегородский областной клинический диагностический центр

ПРИКАЗ

« 18 » января 2008 г.

№ 19

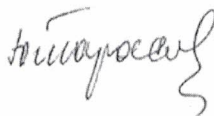
“Об утверждении графика
приема по личным вопросам
заместителей главного врача,
главного врача

В целях повышения качества оказания медицинской помощи населению и
качества труда сотрудников НОКДЦ.

приказываю:

1. Утвердить график приема по личным вопросам пациентов и сотрудников НОКДЦ
заместителями главного врача – ежедневно с 10-00 до 11-00 и с 14-00 до 15-00.
2. Утвердить график приема по личным вопросам пациентов и сотрудников НОКДЦ
главным врачом – по понедельникам с 10-00 до 11-00.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Ю.И. Тарасов