

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **работы ГБУ РС (Я) «Детская городская больница» с обращениями граждан**

#### **I. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент устанавливает основные требования к организации рассмотрения и правилам ведения делопроизводства с обращениями граждан и организаций в ГБУ РС (Я) «Детская городская больница» (далее – ГБУ РС (Я) «ДГБ»).

1.2. ГБУ РС (Я) «ДГБ» действует в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» другими федеральными нормативно-правовыми актами, регулирующими вопросы работы с обращениями граждан, Конституцией РС (Я), Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З № 155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)» с изменениями и дополнениями, Регламентом Правительства РС (Я), иными нормативно-правовыми актами РС (Я), Регламентом работы и приказами Министерства здравоохранения РС (Я) с обращениями граждан, Уставом Учреждения, а также настоящим Регламентом.

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие основные понятия:

а) **Обращение гражданина** - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление. Жалоба и коллективное обращение, а также устное обращение гражданина поступившие в адрес ГБУ РС (Я) «ДГБ». При этом под указанными терминами понимается:

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

**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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Коллективное обращение** - обращение двух или более граждан, трудовых коллективов предприятий и учреждений, общественных и иных организаций, подписанные членами одной семьи, а также обращения, подписанные более чем одним заявителем;

б) **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее трудовые функции в Учреждении связанные с выполнением организационно-распорядительных функций.

в) **Решения и действия (бездействие) должностных лиц** - коллегиальные и единоличные решения должностного лиц, в том числе предоставление официальной информации, послужившей основанием для принятия решений и совершения действий (бездействия), в результате которых: нарушены права, свободы или законные интересы граждан; созданы препятствия осуществлению гражданином его прав, свобод или законных интересов; на гражданина незаконно возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

1.4. Сотрудники ГБУ РС (Я) «ДГБ» выполняют работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее по тексту - обращения), поступающих на имя главного врача ГБУ РС (Я) «ДГБ», его заместителей, заведующих отделениями (далее - Отделения), ведут информационно-справочную работу, связанную с обращениями граждан, осуществляют функции контроля исполнения обращений и доведения информации до обратившихся граждан.

1.5. Обращения поступают и регистрируются в приемной главного врача, находящегося по адресу: 677001, Республика Саха (Якутия), город Якутск, улица Октябрьская дом 20, кабинет номер 01, телефон и факс (4112) 32 16 22

1.6. Обращения также могут поступать в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых на официальный интернет-сайт ГБУ РС (Я) «ДГБ» по адресу [www.dgb.okis.ru](http://www.dgb.okis.ru) или на электронную почту [dgb10@inbox.ru](mailto:dgb10@inbox.ru).

## **II. Прием и регистрация поступающих обращений**

2.1. Все обращения, а также материалы, связанные с их рассмотрением, поступившие в ГБУ РС (Я) «ДГБ» почтовой, факсимильной связью, в форме электронного документа, по телефону «Горячая линия», представленные лично, подлежат регистрации в день их поступления в журнале учета обращений (работа телефона «Горячая линия» регламентирована отдельным нормативным актом). Все поступившие главному врачу ГБУ РС (Я) «ДГБ» письменные обращения граждан, регистрируются у секретаря приемной и передаются на рассмотрение главного врача либо его заместителей.

Обращения, поступившие в адрес заведующих отделениями, регистрируются у руководителей соответствующих подразделений.

Служебные письма, документы на официальном бланке или имеющие штамп учреждения(предприятия) и подписанные одним из его руководителей, регистрации в «Обращения граждан» не подлежат.

## 2.2. При регистрации письменного обращения (приложения №6, №7):

- проставляется дата поступления письма и присваивается порядковый номер;
- отмечается вид обращения (письменное, телеграмма, факс, электронный документ и т.д.);
- определяется и отмечается вид обращения: жалоба, заявление, предложение;
- адрес заявителя регистрируется с соблюдением следующего порядка: район, город, улица, дом, квартира;
- отмечается тип автора обращения (персональное, коллективное, анонимное), фамилия и инициалы автора вносятся в именительном падеже. Коллективное обращение отмечается как «коллективное», после чего в скобках указываются 2-3 фамилии, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными признаются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, общественных и иных организаций, подписанные членами одной семьи, а также обращения, подписанные более чем одним заявителем. Общее число авторов указывается в аннотации письма;
- определяется и отмечается социальное положение и льготный состав автора обращения (за исключением коллективных);
- обращение проверяется на повторность или многократность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. При необходимости повторные письма ставятся на контроль. Многократные - обращения по одному и тому же вопросу, по которому автору давались исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами. При регистрации повторных или многократных писем им присваивается номер предыдущего обращения гражданина, и через дефис добавляется число, равное количеству повторных либо многократных обращений;
- обращению присваивается статус – «контрольный». На обращения, пересланные из федеральных, республиканских органов власти с поручением проинформировать о результатах, ставится отметка СК - специальный контроль;

- если обращение переслано из Администрации Президента РФ, Аппарата Правительства РФ, Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Министерства здравоохранения РФ, Администрации Главы РС (Я), Правительства РС (Я), Государственного Собрания (Ил Тумэн) РС (Я), Министерства здравоохранения РС (Я) и других органов федеральной и республиканской власти, то отмечается индекс данной организации, номер и дата обращения;

- составляется аннотация письма (краткое содержание), которая должна быть четкой, краткой, отражать содержание заявления, предложения, жалобы;

- указывается количество листов обращения (например: прил. на 6 листах).

Регистрационная карточка прикрепляется к обращению и передается на рассмотрение главного врача или его заместителей, заведующим отделениями, если обращение адресовано в их адрес.

2.3. При регистрации обращения, поступившего во время личного приема главного врача - заводится регистрационная карточка, согласно приложению № 8 Обращение, поступившее во время личного приема заместителями главного врача, заведующими отделениями заносится в соответствующий журнал.

2.4. При поступлении обращений граждан и организаций в ГБУ РС (Я) «ДГБ» осуществляется мониторинг и анализ результатов рассмотрения граждан и организаций.

### **III. Рассмотрение обращений**

3.1. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в установленном порядке, направляются на рассмотрение главного врача или его заместителям, заведующим отделениями, если обращение адресовано в их адрес, согласно распределению обязанностей и курируемым вопросам. К обращению прикладывается регистрационная карточка.

3.2. Обращения граждан рассматриваются руководством ГБУ РС (Я) «ДГБ» и направляются с поручением исполнителю не позднее 2-х дней. Исключение могут составлять обращения, в которых поставленные вопросы требуют дополнительной проработки по их рассмотрению. В резолюции указываются конкретное поручение и исполнитель, а также срок исполнения обращения. Поручение (резолюция) должностного лица является контрольным.

Жалобы не должны направляться для рассмотрения тому структурному подразделению и должностному лицу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются.

В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться цветные сигналы «Весьма срочно» и «Срочно». Срок исполнения таких обращений составляет соответственно **3 и 7 дней**.

При не указании руководством ГБУ РС (Я) «ДГБ» сроков рассмотрения и представления ответа, срок ответа определяется в соответствии с действующим законодательством (**30 дней** со дня регистрации письменного обращения, кроме обращений содержащих информацию о возможных нарушениях в сфере **миграции**, которые рассматриваются **в течение 20 дней** со дня регистрации). В установленные 30 дней (20 дней при возможных нарушениях в сфере миграции) входит время на регистрацию, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителя возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения (касательно приложенных оригиналов документов).

3.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но **не позднее 15 дней**, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие МО, в органы местного самоуправления либо в другие организации и учреждения главный врач ГБЦ РС (Я) «ДГБ» вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

3.5. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать **15 дней**. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

3.6. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение

получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать **10 дней**.

В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из Администрации Главы Республики Саха (Якутия), Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены"

3.7. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

3.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется каждому исполнителю, а ответственным признается то должностное лицо, которое указано первым. Сотрудники, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее **5 рабочих дней** до истечения срока его рассмотрения обязаны представить ответственному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки проекта ответа.

3.9. Авторы обращений, за исключением случаев, когда не указан адрес автора, должны быть уведомлены о переадресации обращения письменно, по телефону или при личном приеме, о чем исполнители делают запись в регистрационной карточке письма.

3.10. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего письмо и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на данное обращение не дается (ст. 11 ФЗ-59-2006 года).

3.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (ст. 11 ФЗ-59-2006г)

3.12. Обращение гражданина с резолюцией должностного лица направляется через приемную главного врача в адрес исполнителя.

3.13. Секретарь приемной главного врача ГБУ РС (Я) «ДГБ» : передает обращение гражданина вместе с контрольной карточкой исполнителю согласно резолюции руководства.

3.14. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется каждому ответственному лицу, а ответственным признается то должностное лицо, которое

указано первым. Сотрудники, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить ответственному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки проекта ответа.

3.15. Авторы обращений, за исключением случаев, когда не указан адрес автора, должны быть уведомлены о переадресации обращения по телефону или при личном приеме, о чем исполнители делают запись в регистрационной карточке письма.

3.16. Письменное обращение, решение которого не входит в компетенцию ГБУ РС (Я) «ДГБ», в течение 3 дней переадресуется по компетенции или направляется обратно как ошибочно направленное, о чем делается отметка в регистрационной карточке. Данную процедуру проводит секретарь приемной главного врача.

3.17. Все сотрудники ГБУ РС (Я) «ДГБ», работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них письменных обращений и документов, к ним приложенных.

За нарушение норм Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З № 155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)» и настоящего Регламента, должностное лицо, ответственного за рассмотрение обращения, несет ответственность в соответствии со статьей 5.59. Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

3.18. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, к ним приложенных, назначается служебная проверка, о результатах которой информируется главный врач.

3.19. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику.

3.20. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан замещающему его работнику.

3.12. Должностные лица ГБУ РС (Я) «ДГБ», у которых находится в работе обращение граждан:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного

самоуправления, у иных должностных лиц и иных организациях и учреждениях за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.10 и 3.11. настоящего Регламента;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу, другим организациям и учреждениям в соответствии с их компетенцией.

3.13. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения (отдела) ГБУ РС (Я) «ДГБ», то обращение в течение двух дней возвращается в приемную главного врача с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения (отдела) с предложениями о переадресации обращения.

#### **IV. О проведения служебных проверок по обращениям граждан**

4.1. В зависимости от сложности поставленных вопросов в обращении граждан могут проводиться служебные проверки.

4.2. Служебная проверка проводится согласно приказу главного врача ГБУ РС (Я) «ДГБ».

#### **V. Работа с отдельными видами обращений**

5.1. Служебные письма, документы на официальном бланке или имеющие штамп учреждения (предприятия) и подписанные одним из его руководителей, регистрации в «Обращения граждан» не подлежат.

5.2. Обращение депутата Государственного Собрания (Ил Тумэн) РС (Я), т.е. документ, оформленный на бланке депутата за его подписью, к которому приложены письма граждан, рассматриваются в первоочередном порядке. В регистрационной карточке ставится отметка «ДЗ» - депутатский запрос, в графе "Аннотация" указывается, что депутат (ФИО) направляет на рассмотрение письмо гражданина (ФИО), излагается содержание обращения заявителя.

5.3. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются **безотлагательно**.

5.4 Обращения, бессмысленные по содержанию, не содержащие личных просьб, а также обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи пересылаются авторам обратно, без рассмотрения, с указанием причин возврата. Аннотация такого обращения в регистрационной карточке должна содержать обоснование принятого решения. Копии таких обращений подшиваются в «дело» с соответствующей отметкой.

5.5. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, в которых наряду с электронным адресом указаны обязательные реквизиты (ФИО, почтовый адрес), подлежат рассмотрению как письменные обращения согласно настоящему Регламенту. На обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, без обязательных реквизитов, ответ не дается. Уведомления и ответы авторам обращений могут направляться в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении

## **VI. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав, интересов, порядков и стандартов оказания медицинской помощи пациентам ГБУ РС (Я) «ДГБ», коллективные обращения, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Также постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе ГБУ РС (Я) «ДГБ» или должностных лиц, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информации.

6.2. Срок исполнения контрольных обращений определяется в соответствии с действующим законодательством (30 дней со дня регистрации письменного обращения, кроме обращений содержащих информацию о возможных нарушениях в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации), если иное не указано в резолюции руководства.

6.3. Ответ на обращение подписывается главным врачом или заместителем по медицинской части, заведующим отделением, в адрес которого было обращение.

6.4. Обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы. Ответ на контрольное обращение должен содержать ссылку на регистрационный

номер, а также четкое упоминание о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о принятых мерах и результатах рассмотрения.

6.5. При снятии обращения с контроля секретарь приемной главного врача вносит в регистрационную карточку краткую аннотацию ответа (краткую характеристику мер, принятых исполнителем по разрешению поставленных в обращении вопросов) и определяет статус рассмотрения (выполнено, отказано, разъяснено), а также вносит сведения о дате и номере, исходящего от исполнителя, ответа. В случае комиссионной проверки обращения результаты деятельности комиссии отмечаются в регистрационной карточке: проверено с выходом на место, факты подтвердились, факты не подтвердились, факты подтверждены частично, выявлены случаи волокиты либо нарушения прав и законных интересов граждан, приняты меры к виновным по фактам нарушения прав и законных интересов граждан.

6.6. Срок рассмотрения и ответа на обращения, стоящие на специальном контроле составляет 30 дней (кроме обращений содержащих информацию о возможных нарушениях в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации), если иное не указано в федеральном поручении

6.7. Ответы о результатах рассмотрения обращения, находящегося на специальном контроле, направляются в МЗ РС (Я) для дальнейшей подготовки ответа в адрес федерального органа государственной власти. Вместе с ответом в адрес МЗ РС (Я) направляется также оригинал обращения гражданина.

В остальных случаях работа с обращениями, находящимися на специальном контроле, соответствует общему порядку работы с контрольными обращениями.

## **VII. Ответы на обращения**

7.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

7.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

7.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для полного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

7.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

7.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем заявителю путем личного вручения или посредством почтовой связи.

7.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

7.9. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

7.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.11. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

## **VIII. Организация работы по приему граждан**

8.1. Прием граждан главным врачом ГБУ РС (Я) «ДГБ» по обращениям граждан ведется не реже 1 раза в месяц. Информация о месте приема, а также об установленных

для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Прием граждан заместителями главного врача, заведующими отделениями ведется в день обращения.

8.2. Предварительную запись граждан, и запись в день обращения на личный прием к главному врачу осуществляет секретарь приемной главного врача. На гражданина, обратившегося с просьбой на личный прием, заводится учетная карточка приема граждан, согласно приложению № 7. Формируется дело с указанием фактов и обстоятельств, изложенных заявителем, а также документов, их подтверждающих.

8.3. Секретарь приемной в ходе подготовки материалов, необходимых для ведения личного приема граждан главным врачом, вправе обращаться в соответствующие органы, учреждения за уточнением или дополнением фактов, изложенных в обращении.

8.4. Данные о гражданах, записавшихся на прием, и материалы предварительного изучения вопросов, предлагаемых к рассмотрению, докладываются главному врачу, проводящему прием граждан, не позднее, чем за сутки до дня приема. Главный врач рассматривает представленные документы, определяет количество рассматриваемых заявлений, а также дает поручения по подготовке дополнительной информации, другие поручения.

Для обеспечения квалифицированного решения вопросов, поставленных посетителем, главный врач имеет право привлекать к рассмотрению указанных вопросов сотрудников соответствующих подразделений ГБУ РС (Я) «ДГБ», других должностных лиц, которые обязаны представлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультационную и другую необходимую помощь.

8.5. В случае, если изложенные в устном обращении гражданина 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 карточке личного приема граждан.

8.6. При ведении личного приема граждан письменное обращение, принятое в ходе его, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящему Регламенту.

8.7. Результаты приема граждан отражаются в учетной карточке личного приема, указываются принятые решения, резолюции и ответственные исполнители. По поручению главного врача секретарь приемной готовит текст поручений, пакет документов и направляет в соответствии с резолюцией исполнителю.

8.8. Секретарь приемной главного врача осуществляет контроль сроков, полноты и всестороннего рассмотрения поручения исполнителем, представляет предварительную и итоговую информацию о ходе его исполнения.

При регистрации обращения, поступившего во время личного приема главного врача - заводится регистрационная карточка, согласно приложению №8. Обращение, поступившее во время личного приема заместителями главного врача, заведующими отделениями заносится в соответствующий журнал.

## **XI. Контрольно-аналитическая работа по обращениям граждан**

9.1. Заведующие отделениями:

- осуществляют ежеквартальный анализ поступивших обращений граждан согласно приложениям №2-5 и предоставляют информацию в приемную главного врача для подготовки информации в Министерство здравоохранения РС (Я).

- несут ответственность за соблюдение сроков подготовки ежемесячного анализа и объективность их содержания.

- при завершении рассмотрения обращения граждан, поступивших непосредственно в Отделение, снимают копии с карточек регистрации обращения граждан, всех материалов по рассмотрению обращения граждан и ответа заявителю и передают в приемную главного врача в установленные сроки.

9.2. Секретарь приемной главного врача все рассмотренные обращения граждан с прилагаемыми документами передает для проведения анализа заместителю главного врача по ОМР в установленные сроки.

9.3. Ежегодная информация о работе ГБУ РС (Я) «ДГБ» с обращениями граждан за отчетный период ответственным лицом представляется в адрес Министерства здравоохранения РС (Я).

9.4. Заместитель главного врача по организационно-методической работе осуществляет проверку состояния работы с обращениями, проводимой в ГБУ РС (Я) «ДГБ», готовит по итогам квартала, года аналитическую справку.

9.5. Контрольно-аналитические материалы подлежат хранению согласно номенклатуре дел.

## **X. Формирование дел**

10.1. Письма граждан и документы, связанные с их рассмотрением (поручения, ответы, справки и др.), формируются в дела в приемной главного врача в соответствии с номенклатурой дел.

10.2. Комплектование архива ведется по номерам карточек регистрации. В дела группируются документы одного делопроизводственного года, который указывается на корешке обложек (папок) дел. Дела хранятся в специальных шкафах.

10.3. Каждое обращение и документы по их рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. Многократные или повторные обращения граждан образуют единую группу документов.

10.4. Ответственность за хранение дел по обращениям граждан возлагается на секретаря приемной главного врача.

10.5. Архивные дела, срок хранения которых истек (5 лет), подлежат рассмотрению экспертной комиссией. Обращения граждан, не представляющие исторической и иной ценности, уничтожаются согласно акту данной комиссии.

## **XI. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений медицинского и иного персонала ГБУ РС (Я) «Детская городская больница»**

Граждане, обратившиеся в больницу за медицинской помощью, имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий, бездействий и решений медицинских и иных работников больницы.

Целью досудебного (внесудебного) разрешения вопросов является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи:
  - отказ в оказании медицинской помощи;
  - неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
  - несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
  - неудовлетворённость принятыми решениями больницей или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников больницы;

- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

Должностные лица, ответственные за организацию и качество медицинской помощи в больнице: главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, заведующие структурными подразделениями больницы.

Обжалование производится путем обращения непосредственно к заведующему отделением или лицу, его замещающему. Если гражданин не получил объективный мотивированный ответ на свое обращение или ответ его не устроил, то возможно письменное обращение к главному врачу больницы.

Заявление направляется почтой, по факсу, электронной почтой или лично по адресу: г. Якутск, ул. Октябрьская, 20 или заполняется на сайте: <http://dgb.okis.ru/>

В заявлении указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его почтовый адрес и телефон, подпись, дата;
- наименование должности, ФИО сотрудника, решение, действие или бездействие, которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права либо незаконно возложена ее предусмотренная законодательством РФ обязанность; требования о признании незаконными действия (бездействия);
- иные сведения, документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые заявитель считает необходимым сообщить, в том числе копию письменного обоснования действия сотрудника (при наличии).

Рассмотрение письменного обращения (заявления, жалобы) осуществляется в срок не более 30 дней со дня его регистрации. Регистрация ведется секретарем учреждения, делается ее копия, которая отдается заявителю на руки. Оригинал (подлинный экземпляр) жалобы остается в учреждении для передачи ответственному лицу для рассмотрения.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то главный врач или иное должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении обращения.

По результатам рассмотрения жалобы больница принимает одно из следующих решений.

1. Решения, действия (бездействие) признаются правомерными.

2. Решения, действия (бездействие) признаются неправомерными и определяются меры для устранения нарушения, в т.ч. в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинским работником опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- а также в иных формах.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач незамедлительно направляет имеющиеся материалы в соответствующие органы.

Заинтересованному лицу направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

Обращения заявителя не рассматриваются в случаях, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в т.ч. если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законодательством РФ тайну.

В случае, если заявитель не удовлетворен рассмотрением обращения (жалобы) на решения, действия (бездействие) работников больницы, он вправе письменно обратиться в Управление Росздравнадзора по РС (Я), Министерство здравоохранения РС (Я), страховую медицинскую компанию, выдавшую полис.

Также заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.