

РЕГЛАМЕНТ

работы ГБУ РС (Я) «Детская городская больница» с обращениями граждан и организаций (новая редакция)

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, республиканским законодательством, регулирующим работу с обращениями граждан в РФ, Указом Президента РФ от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», другими федеральными и республиканскими нормативно-правовыми актами, Конституцией РС (Я), Регламентом Правительства РС (Я), другими нормативно-правовыми актами РС (Я), Регламентом работы и приказами Министерства здравоохранения РС (Я) с обращениями граждан, Уставом ГБУ РС (Я) «ДГБ», а также настоящим Регламентом.

1.3. Сотрудники ГБУ РС (Я) «ДГБ» выполняют работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан и организаций (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 и организаций, осуществляют функции контроля исполнения обращений и доведения информации до обратившихся граждан и организаций.

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, организаций регистрируются у секретаря приемной и передаются на рассмотрение главного врача либо его заместителей. Обращения, поступившие в адрес заведующих отделениями, регистрируются у руководителей соответствующих подразделений.

2.2. При регистрации письменного обращения (приложения №2, №3):

- 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 № 4. Обращение, поступившее во время личного приема заместителями главного врача, заведующими отделениями заносится в соответствующий журнал.

III. Рассмотрение обращений

3.1. Письменные обращения граждан и организаций, 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. Исключения 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.

3.3. 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).

3.4. 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)

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

3.6. Секретарь приемной главного врача ГБУ РС (Я) «ДГБ» :

- передает обращение гражданина вместе с контрольной карточкой исполнителю согласно резолюции руководства.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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.

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

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

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

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

IV. О проведения служебных проверок по обращениям граждан и организаций

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

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

4.3. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заместителя главного врача по МЧ, начальника отдела качества медицинской помощи.

4.4. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается на рассмотрение врачебной

комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

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 и организаций, 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. 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 МЧ, заведующие отделениями.

Время работы Администрации: 09-00-17-15 часов (13-00-14-00 – обеденный перерыв), кроме субботы и воскресенья, тел/факс приемной: 32-16-22

Во внерабочее время с 17.20 до 20.00, а также в выходные и праздничные дни по всем вопросам обращаться по телефону горячей линии больницы-736-808, МЗ РС (Я)- 8 800 250 47 14 круглосуточно.

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, 20А 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.

VII. Работа с обращениями, поставленными на контроль

7.1. 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.

7.2. 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.

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

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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

7.7. 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.

VIII. Организация работы по приему граждан

8.1. Главный врач проводит личный прием еженедельно, в понедельник и четверг с 15-00 до 17-00 часов. Личный прием проводится по предварительной записи. Запись заявителя проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайте и информационных стендах учреждения. Запись заявителей на личный прием проводит секретарь, который информирует заявителя о дате, месте приема. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.2. Заместители главного врача, заведующие отделениями проводят личный прием заявителей при обращении. Содержание устной жалобы заносится в журнал личного приема. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидным и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

8.3. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

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

8.4. 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.

IX. Контрольно-аналитическая работа по обращениям граждан и организаций

9.1. Заведующие отделениями:

- осуществляют ежеквартальный анализ поступивших обращений граждан согласно приложению №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.

Х. 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.