

ГБУ «Шалинская центральная районная больница»

366324 Чеченская Республика, г.Шали, ул.А.Кадырова – 67, тел./факс 8(87146) 2 23 75

ПРИКАЗ № 15

« 10 » 01 2024 г.

«О порядке рассмотрения обращений граждан по вопросам медицинского обслуживания»

В целях повышения качества медицинского обслуживания прикрепленного населения, на основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- 1.1. График личного приёма граждан главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе, руководителями структурных подразделений по вопросам медицинского обслуживания (приложение 1);
- 1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Шалинская ЦРБ» по вопросам медицинского обслуживания (приложение 2);
- 1.3. Форму «Журнала регистрации письменных обращений граждан в ГБУ «Шалинская ЦРБ» по вопросам медицинского обслуживания» (приложение 3);
- 1.4. Контрольную карточку личного приёма (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания (приложение 4).

2. Ответственным лицам обеспечить исполнение данного приказа.

3. Разместить данный приказ на официальном сайте ГБУ «Шалинская ЦРБ» в срок до 31 января 2024 г.

4. Разместить График личного приёма граждан главным врачом, заместителем главного врача, руководителями структурных подразделений по вопросам медицинского обслуживания (приложение 1) в холле поликлиники в срок до 25 февраля 2024 г.

Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач
ГБУ «Шалинская ЦРБ»



Х.А.Магомерзаев



«Утверждаю»
Приложение № 1
к приказу № 15
от « 10 » 01 2024 г.
Главный врач ГБУ «Шалинская ЦРБ»
Х.А.Магомерзаев

График личного приема граждан в ГБУ «Шалинская ЦРБ»

№ п/п	Ф.И.О.	Занимаемая должность	Дни и время приема	Контактный телефон, электронный адрес
1.	Магомерзаев Хожбауди Аптиеви	Главный врач ГБУ «Шалинская ЦРБ»	Пятница с 9:00 до 12:00 каб. № 401	8 938 017 03 03 shali-crb-aza@mail.ru
2.	Талхигов Тимирлан Алауддиевич	Заместитель главного врача по КЭР	Понедельник с 14:00 до 17:00 каб. № 305	8 928 819 06 31 talkhigov91@icloud.com
3.	Агаева Элона Руслановна	Заместитель главного врача по мед. части	Вторник с 14:00 до 17:00 каб. № 311	8 928 784 29 89 elloniio2695@gmail.com
4.	Мачигова Каролина Ташухаджиевна	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе	Среда с 14:00 до 17:00 каб. № 306/310	8 928 896 53 64 karolina_machigova@mail.ru
5.	Хагуева Вайда Магомедовна	Заместитель главного врача по детству и материнству	Четверг с 10:00 до 13:00 каб. № 204	8 961 925 66 66 dk-shali@mail.ru
6.	Асаев Руслан Ярагиевич	Заместитель главного врача по организационно-методической работе	Пятница с 14:00 до 17:00 каб. № 308	8 964 888 35 35 dober95@yandex.ru

- При личном приеме гражданин обязан предъявлять документ, удостоверяющий личность (ст.13 Федерального закона от 2 мая 2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

«Утверждаю»
Приложение N 2
к приказу № 15
от 10.01.2024 г.

Главный врач ГБУ «Шалинская ЦРБ»
Х.А.Магомерзаев



ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУ «Шалинская ЦРБ»

ПО ВОПРОСАМ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью защиты прав граждан на получение доступной, бесплатной медицинской помощи соответствующего качества и объема, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи в ГБУ «Шалинская ЦРБ».

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ГБУ «Шалинская ЦРБ» или должностному лицу ГБУ «Шалинская ЦРБ» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБУ «Шалинская ЦРБ» или к должностному лицу ГБУ «Шалинская ЦРБ»;

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБУ «Шалинская ЦРБ», улучшению медицинского обслуживания прикрепленного детского населения;

2.3. 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 в ГБУ «Шалинская ЦРБ», должностных лиц ГБУ «Шалинская ЦРБ», сотрудников, либо критика деятельности ГБУ «Шалинская ЦРБ», должностных лиц, сотрудников;

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГБУ «Шалинская ЦРБ», либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ГБУ «Шалинская ЦРБ».

3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.3.1. Письменные обращения граждан (в том числе полученные по электронным каналам) подлежат обязательной регистрации в день поступления в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ГБУ «Шалинская ЦРБ» по вопросам медицинского обслуживания» (приложение 3). Все поля журнала обязательны для заполнения.

4.4. Требования к письменному обращению:

4.4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4.2. По желанию гражданина в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии.

4.5. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.6. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

4.7. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с ними, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в соответствии со сроками, установленными соответствующими нормативно-правовыми актами.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменное обращение направляется главному врачу ГБУ «Шалинская ЦРБ» для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции.

5.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией главного врача направляется по компетенции для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа обратившемуся гражданину.

5.3. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГБУ «Шалинская ЦРБ», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, не позднее чем в семидневный срок со дня его регистрации в ГБУ «Шалинская ЦРБ» в соответствующую организацию направляется копия обращения или выписка из него, о чем извещается гражданин. О передаче обращений для рассмотрения в другие организации делаются соответствующие отметки в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ГБУ «Шалинская ЦРБ» по вопросам медицинского обслуживания»

5.4. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

5.16. Отказ гражданина от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется в письменной форме с указанием причины, даты отказа и подписи обратившегося гражданина с внесением соответствующей записи в журналах учета обращений граждан.

5.17. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

5.18. В случае если ответ на обращение гражданина содержит врачебную тайну, персональные данные или иную охраняемую законом тайну, а также оригиналы документов, такой ответ направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных документах делается соответствующая отметка.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

6.4. В случае если 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае 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, должностное лицо 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 ГБУ «Шалинская ЦРБ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

7. СРОКИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

7.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУ «Шалинская ЦРБ», рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, должностное лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8.4. 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 «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «Шалинская ЦРБ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

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

8.8. В случае если устное обращение гражданина принято по телефону и изложенные в нем факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, на обращение дается устный ответ по вопросам, входящим в компетенцию ГБУ «Шалинская ЦРБ».

Если принятое по телефону устное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, гражданину предлагается прийти на личный прием в ГБУ «Шалинская ЦРБ» либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

8.9. Регистрация устных обращений граждан, принятых по телефону, производится в «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания».

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Главный врач ГБУ «Шалинская ЦРБ», заместители главного врача, руководители структурных подразделений, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, ежеквартально проводят анализ поступивших обращений граждан с целью определения эффективности мероприятий по защите прав граждан, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут



«Утверждаю»
Приложение N 3
к приказу № 15
от 10.01.2024 г.
Главный врач ГБУ «Шалинская ЦРБ»
Х.А.Магомерзаев

**«Журнала регистрации письменных обращений граждан в ГБУ «Шалинская ЦРБ» по вопросам
медицинского обслуживания»**

Регистрационный номер	Дата регистрации	Ф.И.О., год рождения заявителя	Адрес	Краткое содержание	Решение вопроса	Ф.И.О. должностного лица осуществившего прием	Срок исполнения



«Утверждаю»
Приложение N 4
к приказу № 15
от 10.01.2024 г.
Главный врач ГБУ «Шалинская ЦРБ»
Х.А. Магомерзаев

**Учетная карточка
личного приема граждан
Администрацией ГБУ «Шалинская ЦРБ»**

№ _____

« _____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. гражданина: _____

Адрес: _____

Контактный телефон: _____

Краткое содержание
вопроса: _____

Результат

приема: _____

Отметка об

исполнении: _____

Главный врач
ГБУ «Шалинская ЦРБ»

Х.А.Магомерзаев