

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан
в ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»

1. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями граждан (далее - Положение), устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский» разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.20016г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П), Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. От 05.12.2017) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", , приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-П.

2. Настоящее Положение распространяется на все письменные, устные, индивидуальные, коллективные, электронные обращения граждан, поступающих в ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский».

3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», оформленном в соответствии с требованиями приказа приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-П. При регистрации обращения, на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

4. Устные обращения подлежат регистрации заведующими отделениями и руководителями структурных подразделений в «Журналах регистрации устных обращений граждан» по установленной форме (Приложение № 2)

5 В случае одновременного поступления нескольких обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, регистрация осуществляется только одного из обращений.

6. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же автора по одному и тому же вопросу:

- 1) Если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) Если с даты поступления первого обращения прошло более 30 календарных дней и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

7. В письменном обращении должно быть указано: наименование организации, в которую направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность, фамилия имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть обращения, личная подпись и дата. В случае необходимости к обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа. Подлежит рассмотрению в общем порядке. В таких обращениях должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому может быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответ на такие обращения не дается. В

журнале делается отметка «канонимное», в графе «адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

7. На обращениях граждан, принятых на личном приеме указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский».

9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский», в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов и (или) должностных лиц, копии обращения в течении семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы и (или) должностным лицам.

11. Направлять обращение должностному лицу или сотруднику, действия (бездействие) которого обжалуются запрещается.

12. При рассмотрении обращения ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»:

- обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости — проведение врачебной комиссии с приглашением пациента;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов пациента;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

13. Ответ на обращение подписывается главным врачом ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский», либо уполномоченным на то лицом.

14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»

15. Особенности рассмотрения некоторых обращений граждан:

15.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

15.2. Если в обращении содержаться сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

15.4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский», а также членам их семей – ответ на такое обращение по существу поставленных вопросов не дается. При этом гражданину, направившему обращение, в письменном виде сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

15.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения письменно сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

15.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно сообщается гражданину, направившему обращение.

15.7. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В таком случае директором ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский» принимается решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки по данному вопросу, о чем в письменной форме сообщается заявителю.

16. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с момента поступления.

17. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ.

18. В письменных ответах на обращения граждан должны быть указаны меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

19. В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся законным представителем пациента необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

20. В случаях, если в обращении гражданина содержатся вопросы, касающиеся качества оказания ему медицинской стоматологической помощи, в течение 10 календарных дней должна быть созвана врачебная комиссия, которая обязана оценить качество и полноту оказания медицинской помощи пациенту.

21. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение гражданина или запись в Журнале устных обращений;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

22. В целях выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья, председатель врачебной комиссии на ее заседаниях проводит анализ и учет вопросов, содержащихся в обращениях, и разрабатываются меры по устранению выявленных недостатков. В том числе проводится анализ следующих данных:

- количество и характер поступивших обращений;
- решения, принятые по результатам рассмотрения обращений;
- количество судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним решениях.