



«Утверждаю»
Главный врач СПб ГБУЗ
«Женская консультация № 18»
И.В. Котылевская
«10» января 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН В СПб ГБУЗ «ЖЕНСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ № 18»

Данное положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" и в соответствии с Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в СПб ГБУЗ «Женская консультация № 18» от 10.01.2022 г.

Данное Положение разработано в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан при обращении в СПб ГБУЗ «Женская консультация № 18» (далее – Учреждение) и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, а также организацию личного приема граждан.

В Положении используются следующие основные термины:

Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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 Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административные функции в Учреждении.

1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в форме электронного документа;
- 1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, или уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 1.4. Обращаться в Учреждение с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина;
- 1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

2.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности сотрудников Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

2.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Требования к обращениям граждан:

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения и должностное лицо, на имя которого направляет обращение, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

3.3. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.4. Обращения граждан, поступившие в Учреждение в форме электронного документа, и обращения в устной форме подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан:

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в Учреждение. Обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации входящих сообщений» который находится у секретаря.

4.2. Все поступившие обращения подлежат обязательному рассмотрению.

4.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

4.5. 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.

4.6. Для составления ответа заявителю проводится целевая (внеплановая) проверка в установленные Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в СПб ГБУЗ «Женская консультация № 18» сроки.

4.7. На основании обращения гражданина должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, решает вопрос о необходимости проведения службой внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности Учреждения внеплановой проверки качества оказания медицинской помощи заявителю.

4.8. Внеплановая проверка качества оказания медицинской помощи заявителю проводится на основании приказа главного врача Учреждения. Проверка оформляется протоколом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности и протоколом заседания врачебной комиссии.

4.9. Обращения граждан по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляются по принадлежности в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

4.10. Сроки рассмотрения прочих письменных и устных обращений не могут превышать 30 дней.

4.11. Документы по обращениям граждан хранятся в течение 5 лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

5. Личный прием граждан.

5.1. Личный прием граждан проводится уполномоченными на то должностными лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах находится на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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