МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКАНСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА
(ГБУЗ РКИБ)

ПРИКАЗ

11.09. 2024 г. № 271-ОД

г. Уфа

О Порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РКИБ

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2021 года № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РКИБ (Приложение № 1);

1.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников ГБУЗ РКИБ (Приложение №2);

1.3. График личного приема граждан администрацией ГБУЗ РКИБ (Приложение № 3);

2. Назначить:

2.1. Ответственными лицами за организацию работы с обращениями граждан заместителей главного врача по курируемым направлениям;

2.2. Ответственными лицами:

2.2.1. за регистрацию письменных/электронных обращений граждан и ведение журнала учета письменных/электронных обращений граждан в ГБУЗ РКИБ - заведующую канцелярией, в филиале КДИЦ с.Зубово-регистратора, в филиале КДИЦ г.Стерлитамак-делопроизводителя (приемная).

2.2.2. за ведение журнала личного приема граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части ГБУЗ РКИБ - секретаря; заместителем главного врача по медицинской части (по клинико-диагностической работе) КДИЦ с.Зубово- регистратора, заместителем главного врача по медицинской части (по клинико-диагностической работе) КДИЦ г.Стерлитамак-делопроизводителя (приемная).

2.2.3. за подготовку ответов на обращения граждан по вопросам качества и безопасности оказания медицинской помощи - заместителей главного врача по медицинской части по курируемым направлениям, заведующую клинико-экспертным отделом;

2.2.4. за подготовку ответов на обращения граждан по иным вопросам – заместителей главного врача и руководителей подразделений по компетенции;

2.2.5. за организацию работы с обращениями граждан на сайте медицинской организации и социальных сетях (своевременное предоставление обращений уполномоченному лицу, отправка ответов на обращения гражданам) - заведующую организационно-методического отдела.

3. Заведующей организационно-методическим отделом ознакомить ответственных лиц под подпись в течение 10-ти дней со дня издания приказа.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач А.М.Мухаметзянов

Приложение № 1
к приказу ГБУЗ РКИБ
от «11» 09 2024 г. №271-ОД

Порядок
рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РКИБ

1. Общие положения

1.1 Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных, письменных, факсимильных, электронных обращений (далее - обращений) граждан в ГБУЗ РКИБ с направлением заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2 В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ РКИБ (далее - медицинская организация) обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1 Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

закона Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения в ГБУЗ РКИБ, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет: https://gbuzrkib.ru/.

3.2. Почтовый адрес в ГБУЗ РКИБ: 450015, Российская Федерация, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Запотоцкого, 37, Республиканская клиническая инфекционная больница (ГБУЗ РКИБ).

3.3. Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников ГБУЗ РКИБ +7 (347) 246-02-93, факс:+7 (347) 246-02-93 .

3.4. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: UFA.RKIB@doctorrb.ru

3.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений с доставкой по почте или курьером направляется по адресу: 450015, Российская Федерация, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Запотоцкого, 37, Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республиканская клиническая инфекционная больница (ГБУЗ РКИБ).

3.6. На официальном сайте ГБУЗ РКИБ, информационных стендах размещается порядок рассмотрения обращений граждан, включающий перечень нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан, требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений, сроки рассмотрения обращения, перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан и др.

3.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

лично в ГБУЗ РКИБ;

устно либо факсимильной связью по телефону;

в письменном виде лично, почтой;

электронной почтой;

на официальный сайт.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в ГБУЗ РКИБ с момента поступления составляет не более одного рабочего дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗ РКИБ, в срок до пяти дней со дня их регистрации, подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения направляются в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 15 дней со дня регистрации письменного обращения, если в запросе не указан конкретный срок исполнения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены не более чем до тридцати дней.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГБУЗ РКИБ, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает

гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов для рассмотрения обращения граждан

5.1 Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте или факсу;

электронной почтой;

лично очно или по телефону;

на официальный сайт.

5.2 В обращении заявитель указывает наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен по электронной почте, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3 Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4 В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.5 Обращение, поступившее в ГБУЗ РКИБ, подлежит обязательному приему, регистрации.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. 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 предоставляется. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

6.3. Должностное лицо ГБУЗ РКИБ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, 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 предоставляется, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения 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, главный врач 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 одному и тому же должностному лицу. 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 врачебную 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.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУЗ РКИБ при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБУЗ РКИБ, при желании, имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, в том числе в электронной форме;

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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2 Должностные лица ГБУЗ РКИБ обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3 Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГБУЗ РКИБ при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4 Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

четкость в изложении информации;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте ГБУЗ РКИБ.

8.2. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта.

9. Личный прием граждан в ГБУЗ РКИБ

9.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, его заместителями, заведующими структурных подразделений (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом.

9.2. В случае обращения гражданина к руководству ГБУЗ РКИБ по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем медицинской организации в ближайшее время.

9.3. Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на заведующих структурных подразделений согласно их компетенции. Сбор документов от заведующих структурных подразделений осуществляет сотрудник клинико-экспертного отделения.

9.4. График приема граждан руководством ГБУЗ РКИБ размещается на официальном сайте и на информационных стендах.

9.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, а также иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут, если пациент был ранее записан на прием.

9.7. Устные обращения граждан регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в письменном обращении гражданина.

9.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.9. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ РКИБ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.11. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ГБУЗ РКИБ, осуществляется лицом, ответственным за ведение журналов личного приема граждан руководством (главный врач, заместители главного врача), а также ответственными лицами по курируемым направлениям (заведующие структурными подразделениями).

9.12. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся ответственными на то лицами непосредственно в журнал приема граждан (приложение №1 к настоящему Порядку), который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним может записываться, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию в ГБУЗ РКИБ, за исключением персональных данных иных лиц.

9.14. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале учета обращений граждан ГБУЗ РКИБ.

9.15. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в ГБУЗ РКИБ не должен превышать 30 минут, если гражданин был ранее записан на прием.

9.16. Организация приема граждан осуществляется в кабинетах сотрудников, осуществляющих прием граждан.

9.17. Для ожидания приема, заполнения необходимых документов гражданин находится в приемной главного врача/заместителя главного врача, при необходимости ему предоставляются канцелярские принадлежностями (для возможности оформления документов).

9.18. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.19. Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются

информационными стендами.

9.20. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.Работа с письменными обращениями граждан в ГБУЗ РКИБ

10.1. Поступающие в ГБУЗ РКИБ письменные/электронные (далее-письменные) обращения принимаются лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством ГБУЗ РКИБ.

10.3. При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресности корреспонденции;

сортируются телеграммы;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма ответственным за регистрацию обращений граждан, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма, к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.; на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения; в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется комиссионно (ответственным за регистрацию обращений граждан, заведующей канцелярией (делопроизводителем), секретарем) в двух экземплярах. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.5. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в ГБУЗ РКИБ, производится ответственным за регистрацию обращений граждан в соответствующем журнале (приложение №2 к настоящему Порядку) в течение одного дня с даты их поступления.

10.6. Регистрация письменных обращений осуществляется ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующий журнал.

10.7. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный

штамп, где указана дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

10.8. Ответственный за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

10.9. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

10.10.Повторными не считаются обращения:

одного и того же лица, но по разным вопросам;

в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.11.Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.12.Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу.

10.13.О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в ГБУЗ РКИБ из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Администрации Главы Республики Башкортостан, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу.

10.14.Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РКИБ, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.15.Все обращения, поступившие в ГБУЗ РКИБ, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.16.Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации и последующего направления обращения профильному заместителю главного врача и в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

10.17.Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное

рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.18.В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимает главный врач или его заместители по курируемым направлениям.

10.19.Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.20.В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.21.Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.22.Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.23.Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.24.Ответы на обращения граждан подписывает главный врач или уполномоченное им лицо.

10.25.Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

10.26.При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.27.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.

10.28.Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в установленном порядке.

10.29.Перед передачей ответов заявителям на отправку, ответственный за регистрацию обращений граждан, проверяет наличие подписей, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма и отправляет адресату почтовым отправлением (по электронной почте, если заявитель указал ее) либо вручает на руки.

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

10.31.Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела либо вкладываются в медицинскую документацию лицом, ответственным за делопроизводство.

10.32.Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11.Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

12.Анализ обращений, поступивших в ГБУЗ РКИБ

12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, ответственные лица осуществляют учет и анализ поступивших обращений граждан.

13.Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

13.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственными лицами по курируемым направлениям.

13.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.6. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача по курируемым направлениям.

13.7. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

истечение срока исполнения обращения;

поступление обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.8. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2
к приказу ГБУЗ РКИБ
от «11» 09 2024 г. №271-ОД

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РКИБ

1. Общие положения

1.1 Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников в ГБУЗ РКИБ в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РКИБ (далее – Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2 Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУЗ РКИБ при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РКИБ

2.1 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;

неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

неудовлетворённость принятыми решениями должностными лицами и/или сотрудниками ГБУЗ РКИБ по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУЗ РКИБ;

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

3. Требования к оформлению жалобы

3.1 Жалоба должна содержать:

наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника ГБУЗ РКИБ, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГБУЗ РКИБ или её должностных лиц и сотрудников;

доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

3.2 Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

4.1 Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым главным врачом.

4.2 Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

в письменном виде по почте на адрес: 450015, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул.Запотоцкого, 37, Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республиканская клиническая инфекционная больница;

в письменном виде по электронной почте: UFA.RKIB@doctorrb.ru;

на официальный сайт: https://gbuzrkib.ru/

лично в приемную главного врача.

4.3 Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

4.4 Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5 В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ГБУЗ РКИБ, жалоба в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РКИБ, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения.

и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РКИБ в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

5.1 По результатам рассмотрения жалобы ГБУЗ РКИБ принимает одно из следующих решений:

5.1.1 Удовлетворяет жалобу, в том числе 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 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.

5.1.2 Отказывает в удовлетворении жалобы.

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

6. Требования к размещению настоящего Порядка

6.1 Настоящий порядок размещается на информационных стендах ГБУЗ РКИБ.

6.2 Настоящий порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства, руководителей структурных подразделений и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РКИБ

7.1 Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ГБУЗ РКИБ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность и контроль

8.1 Должностные лица и сотрудники ГБУЗ РКИБ несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

8.2 Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
утвержденному приказом ГБУЗ РКИБ
от «11» 09 2024 г. № 271-ОД

ФОРМА

Журнал личного приема граждан руководством ГБУЗ РКИБ

(адрес _____)

№	Дата приема	Вид обращения	Фамилия И.О.	Контактные данные	Содержание	Отметка о результатах приема (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7

Вид обращения:
З – заявление
Ж - жалоба
П – предложение

Отметка о результатах приема:
1 – решено положительно
2 – даны разъяснения
3 – перенаправлено в другую организацию
4 – отказано

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
утвержденному приказом ГБУЗ РКИБ
от «11» 09 2024 г. №271-ОД

ФОРМА

Журнал учета обращений граждан ГБУЗ РКИБ

(адрес _____)

№	Дата	Входящий номер	Вид обращения	Тип обращения	Наименование организации, направившей обращение	Фамилия И.О. гражданина	Контактные данные гражданина (адрес, телефон)	Отметка о результатах рассмотрения (принятое решение)	Дата/ исходящий номер
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Вид обращения:
З – заявление
Ж - жалоба
П – предложение

Тип обращения:
Б – письмо (бумажный вариант)
С – получено с официального сайта
У – устное
Ф – получено по факсу
Э – получено по электронной почте

Приложение № 3
к приказу ГБУЗ РКИБ
от «11» 09 2024 г. № 271-ОД

График
личного приема граждан руководством ГБУЗ РКИБ

Место приема, кабинет	Должность, Фамилия Имя Отчество	День, время приема
Уфа, ул.Запотоцкого, 37	главный врач Мухаметзянов А.М	Еженедельно по пятницам с 16.00-17.00 (по предварительной записи по телефону 8(347)246-02-93)
Уфа, ул.Запотоцкого, 37	заместитель главного врача по медицинской части Галиева Р.А.	Еженедельно по вторникам 14.00 - 16.00 (по предварительной записи по телефону 8(347)246-02-93)
Уфимский район, с.Зубово, ул. Электрозаводская, 11	заместитель главного врача по медицинской части (по клинико-диагностической работе) КДИЦ с.Зубово Галиева А.Т.	Еженедельно по средам 11.00 - 13.00 (по предварительной записи по телефону 8(347)268-03-10)
г.Стерлитамак, ул. Караная Муратова, 58	заместитель главного врача по медицинской части (по клинико-диагностической работе) КДИЦ г.Стерлитамак Шарифуллина Л.Д.	Еженедельно по четвергам 15.00 - 16:30 (по предварительной записи по телефону 8(3473) 30-15-13)
Кабинеты зав. отделений	Заведующие структурными подразделениями	Ежедневно 14.00-15.00