

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
Городская клиническая больница №17
Департамента здравоохранения города Москвы

ПРИКАЗ

«08» января 2019 г.

№ 40/0

**О порядке рассмотрения обращений
заявителей в ГБУЗ «Городская
клиническая больница №17»
Департамента здравоохранения
города Москвы**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Постановлении Правительства Москвы от 15.04.2013 № 234 ПП «Об интерактивном взаимодействии органов исполнительной власти Москвы», Регламентом обработки и публикации информации в государственной информационной системе города Москвы «Наш город», Программой развития Москвы от 18.11.2013 № 90-ПП, Распоряжением Департамента здравоохранения города Москвы от 23.01.2018 «Об утверждении Регламента оперативного рассмотрения телефонных обращений граждан» и в целях совершенствования организации и проведения разбора обращений заявителей

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.0. Утвердить:

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений заявителей в ГБУЗ ГКБ №17 ДЗМ (Приложение 1)

2.0. Организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений заявителей.

3.0. Назначить ответственных лиц, осуществляющих функции рассмотрения письменных, электронных, устных обращений заявителей, в том числе поступающих на телефон Департамента здравоохранения города Москвы для принятия оперативного решения, в больнице Бакланову Т.Н. - заместителя главного врача по медицинской части, в филиале Внуковский Словеснову

И.В. -заместителя главного врача по медицинской части, в филиале КДЦ неотложной травматологии и ортопедии Унмут С.А., дежурных администраторов по решению кризисных ситуаций.

3.1. Ответственным лицам обеспечить передачу информации по решению кризисного вопроса в течение 2 часов дежурному ДЗМ по телефону 84992514503.

3.2. Титаренко Н.А.- назначить ответственную за устные обращения заявителей, поступивших по телефонной линии по качеству работы Консультативно-диагностического отделения.

3.3. Панферова Е.С.- назначить ответственным за обращения заявителей по качеству работы отделения платных услуг и оказанию медицинской помощи на платной основе.

3.4. Ответственным лицам обеспечить законное, обоснованное, мотивированное рассмотрение обращений заявителей с принятием решения по вопросам, поставленным заявителем и соблюдением сроков ответа.

4.0. Попову Т.А. - заместителя главного врача по клинико-экспертной работе назначить ответственной за проведение внутреннего экспертного контроля качества по работе с обращениями заявителей и оформлением Карты внутреннего контроля качества медицинской деятельности.

5.0. Обеспечить личный прием заявителей главным врачом один раз в неделю каждый понедельник с 16.00 до 18.00 и один раз в месяц каждую последнюю субботу месяца.

5.1. Панкратовой Э.М.- секретарю главного врача обеспечить деятельность приемной по графику личного приема главным врачом заявителей и согласно Положения о порядке рассмотрения обращений заявителей (Приложение 1)

6.0. Левачевой Т.А. - начальнику отдела по связям с общественностью обеспечить: функционирование сайта в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, ежедневный контроль за поступающими на сайты обращениями, ответами в течение суток, обработку и хранением обращений.

7.0. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Бакланову Т.Н. .

Главный врач



Б.Г. Завьялов.

Приложение 1

Утверждаю:

Главный врач:



ПОЛОЖЕНИЕ
О порядке рассмотрения обращений заявителей
ГБУЗ ГKB № 17ДЗМ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации",
- Постановлением Правительства Москвы от 15.04.2013 № 234 ПП « Об интерактивном взаимодействии органов исполнительной власти Москвы»,
- Регламентом обработки и публикации информации в государственной информационной системе города Москвы « Наш город»
- Программой развития Москвы от 18.11.2013 № 90-ПП. (устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, а также порядок обжалования решений по обращениям граждан).

1.1. **Термины**, используемые в настоящем Положении:

- **обращение** гражданина: письменное, устное, электронное, индивидуальное, коллективное, первичное, повторное, дубликат, письменный и электронный ответ – это направленные в медицинское учреждение, его филиалы письменные предложения, заявления, жалобы, а также устные обращения граждан;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности медицинского учреждения;
- **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 медицинского учреждения;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- **субъектный состав заявителей:** граждане, объединения граждан, юридические лица, иностранные граждане, лица без гражданства, редакции СМИ, блогеры;

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные функции в медицинском учреждении;

- **новые понятия:** заявитель, адресат, лица, уполномоченные на рассмотрение обращений, обращение в интересах другого лица, недопустимое обращение.

2. Права и обязанности заявителя и гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением

2.1. Сохранено право заявителя на обращение (пункты 1, 2 статьи 4). При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие **права и гарантии:**

- представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании; давать пояснения по существу изложенных в обращении вопросов; иметь представителя (данное право вытекает из положений Гражданского кодекса Российской Федерации).

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать с них копии с использованием собственных технических средств, 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;

- получать мотивированный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о ходе рассмотрения обращения в случаях и порядке, установленных Федеральным законом (переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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;

2.2. Запрещается преследование заявителя с его обращением и критикой деятельности медицинского учреждения, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, 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.

2.4. Направление обращения адресату, в компетенцию которого не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, не освобождает адресата от обязанности его рассмотрения и переадресации в соответствии со статьей 10 Проекта с одновременным уведомлением заявителя.

2.5. Направление обращения адресату подразумевает согласие заявителя на обработку содержащихся в обращении его персональных данных для целей рассмотрения обращения. Обработка адресатами содержащихся в обращениях персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о персональных данных (пункт 5 статьи 4 Проекта)

2.6. При подаче письменного обращения непосредственно адресату (в том числе на личном приеме) заявитель в праве требовать проставления на имеющейся копии обращения отметки о его принятии в работу с указанием наименования адресата, даты, входящего номера, должности, фамилии должностного лица, принявшего обращение и его подписи).

2.7. Заявитель обязан:

- соблюдать установленные требования к обращению;
- направлять обращение от своего имени, а в случае обращения в интересах другого лица также указывать его фамилию, имя, отчество, адрес помимо сведений, перечисленных в пункте 1 статьи 9 Федерального закона.
- уважать права, свободы и законные интересы других лиц.

2.8. Адресат имеет право и обязан:

- запрашивать сведения, необходимые для рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме, в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях, учреждениях, иных организациях, осуществляющих публично начисные функции, привлекать их к совместному рассмотрению обращения, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом;
- привлекать заявителя к участию в рассмотрении его обращения;
- в случае необходимости обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место;
- направлять обращение заявителя в соответствующие нижестоящие органы и организации, если поставленные в обращении вопросы относятся к их компетенции и

руководители нижестоящих органов и организаций ранее не принимали по ним решения, с установлением контроля за ходом его рассмотрения либо без такового, с одновременным уведомлением об этом заявителя;

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращения, поданные в медицинское учреждение **письменно** (почта, факс, телеграф, приемная адресата, ящик, личный прием), **электронно** (электронная почта адресата, личный кабинет на сайте адресата, ПГУ), **по телефонной линии** для устных обращений(право адресата) подлежат обязательному рассмотрению.

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

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, 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

3.5. Адресат при рассмотрении обращения **обязан**:

- **регистрировать** поступившее обращение, а также уведомления и ответы, связанные с его рассмотрением;

- принимать **исчерпывающие меры**, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя и других лиц;

- **направлять** обращение заявителя в вышестоящие органы и организации, либо адресатам, если содержащиеся в обращении заявителя вопросы относятся к их компетенции;

- давать законный и обоснованный **мотивированный** письменный или электронный **ответ** по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 18 Федерального закона;

- сокращены сроки предоставления по запросу документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения- 10 рабочих дней;

- **не допускать** безосновательной **переадресации** обращений другим адресатам;

- **разъяснять** в ответе заявителю право обжалования принятого решения, действий должностного лица в связи с рассмотрением обращения;

- **обеспечивать** в порядке и сроки, установленные Правительством Российской Федерации, **предоставление** в единую систему обработки и **хранения** обращений электронного обращения и информации о нем, либо информации о **поступившем** адресату письменном обращении;

- **обеспечивать** в порядке и сроки, установленные Правительством Российской Федерации, предоставление в единую систему обработки и хранения обращений электронного обращения и информации о нем, либо информации о **направленном заявителю письменном ответе**;

- **обеспечивать** в порядке и сроки, установленные Правительством Российской Федерации, предоставление в единую систему обработки и хранения обращений электронного обращения и информации о **ходе рассмотрения** обращения;

- **определять лицо**, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции по рассмотрению обращений и личному приему;

- **обеспечить личный прием** заявителей лицами, уполномоченными на рассмотрение обращений, а также деятельности приемной, установив график личного приема с периодичностью согласно пункта 5 статьи 20 Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации": руководители государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий, организаций, учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, проводят личный прием не реже одного раза в месяц, а иные лица, уполномоченные на рассмотрение обращений не реже одного раза в неделю с учетом потребности населения в нерабочее время, в том числе в выходные дни, не реже одного раза в месяц.

3.6. В связи с **введением единой системы обработки и хранения** обращений адресат обязан:

- **обеспечивать функционирование** официального **сайта** адресата в соответствии с требованием законодательства Российской Федерации;

- **обеспечивать** на официальном сайте адресата наличие **личного кабинета**, либо возможность перенаправления заявителя в его личный кабинет на портале единой системы обработки и хранения обращений;

- **обеспечивать функционирование информационной системы** адресата;

- обеспечивать **подключение** информационной системы адресата к единой системе обработки и хранения обращений в порядке и сроки, установленные Правительством Российской Федерации;

- обеспечить **гарантии безопасности заявителей**

3.7. В связи с введением единой системы обработки и хранения обращений расширен **перечень случаев, не являющихся разглашением сведений:**

- направление ответа заявителю посредством электронной почты на электронный адрес, указанный заявителем, либо посредством личного кабинета в информационной системе адресата либо в единой системе обработки и хранения обращений

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

- заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии;

- обращение, поступившее в медицинское учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством;

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- 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.

- **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 формах делается соответствующая отметка;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по

существо поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- 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.

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо, либо уполномоченное, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 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;

- 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.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям.

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется секретарем медицинского учреждения.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в **3-дневный срок** с момента поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, кроме того, секретарем каждое обращение регистрируется в регистрационной карточке учета.

5.4. 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, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменные обращения направляются заместителям главного врача для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.6. По каждому обращению не позднее чем в **трехдневный срок** должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению,
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение,
- об оставлении обращения без рассмотрения.

5.7. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию медицинского учреждения, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в **семидневный срок**, с извещением об этом заявителю.

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

5.9. О **передаче** заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в регистрационной карточке.

5.10. По **результатам** окончательного рассмотрения обращения в регистрационную карточку учета заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.

5.11. Письменное обращение, поступившее в медицинское учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение **30 дней** со дня регистрации письменного обращения.

5.12. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны **исчерпывающие ответы**, соответствующие законодательству.

5.13. Ответ на обращение готовится на **бланке** медицинского учреждения и регистрируется в приемной.

5.14. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях **неудовлетворительного решения** дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.15. В случае неудовлетворительного решения гражданину разъясняется порядок **обжалования** принятого решения.

5.16. Ответ на обращение **подписывается** главным врачом медицинского учреждения или лицом, исполняющим его обязанности.

6. Результаты рассмотрения обращения.

6.1 Виды решений рассмотрения обращений:

- **удовлетворяет требование** заявителя, принимает меры к восстановлению его прав и законных интересов и при наличии соответствующих полномочий привлекает к ответственности виновных в нарушении прав заявителя либо порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- **отказывает в удовлетворении** требований заявителя;
- **дает разъяснения** по содержащимся в обращении вопросам при отсутствии необходимости принятия мер реагирования либо отсутствию в обращении просьб о принятии каких-либо мер;
- **возвращает обращение** заявителю;
- **перенаправляет** обращение заявителя другому адресату, в компетенции которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- прекращает переписку с заявителем.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений заявителей и гарантии безопасности заявителя.

7.1. Руководители медицинских учреждений и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют **внутренний контроль** за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. **Ответственность адресата:** дисциплинарная, административная, иная.

7.2. Проверка может быть прекращена по просьбе заявителя (при индивидуальном обращении).

7.3. С введением единой системы обработки и хранения обращений не является разглашение сведений

– направление ответа заявителю посредством электронной почты на электронный адрес, указанный заявителем, либо посредством личного кабинета в информационной системе адресата, либо в единой системе обработки и хранения обращений;

- размещение электронного обращения и информации о нем, либо о поступившем адресату письменном обращении и информации о нем в единой системе обработки и хранения обращений;

- размещение электронного ответа на обращение, либо информации о направленном заявителю письменном ответе в единой системе обработки и хранения обращений

8.0. Организация приема граждан

8.1. Прием граждан проводится руководителем ГБУЗ «ГКБ №17 ДЗМ», его заместителями или по его поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции (Приложение №4)

8.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями руководителя ГБУЗ «ГКБ №17 ДЗМ». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения – приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

8.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

8.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений ГБУЗ «ГКБ №17 ДЗМ».

8.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы. Изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.7. Содержание устного обращения заносится в «Журнал учета приема посетителей» ((Приложение №3). 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 в устно в ходе личного приема, о чем делается запись в «Журнале учета приема посетителей», в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по Журналу учета приема посетителей (Приложение 3) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

8.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

8.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).

9.0. Особенности рассмотрения обращений граждан, страдающих психическими расстройствами

9.1. Диагноз психического заболевания не повод для отказа рассмотрения обращения гражданина.

Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотренными Конституцией Российской Федерации и Федеральными законами, в том числе правом обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, ГБУЗ «ГКБ № 17 ДЗМ».

Ограничение прав и свобод граждан, связанных с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения граждан, страдающих психическими расстройствами, рассматриваются в общем порядке, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» .



Срок хранения _____

ЖУРНАЛ № _____
УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

(наименование медицинской организации государственной системы
здравоохранения)

Том № _____

Начат «__» _____ 201__ г.

Окончен «__» _____ 201__ г.

На _____ листах

Журнал в _____ томах

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, профессия, место работы (службы), должность и другие сведения о посетителе	Вид обращения и его краткое содержание	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю	Кто принимал (Ф.И.О.), подпись
1	2	3	4	5	6	7



**ПЕРЕЧЕНЬ
ВОПРОСОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСВЕЩЕНИЮ В ОТЧЕТЕ
ГЛАВНОГО ВРАЧА ГБУЗ «ГКП №17 ДЗМ» «О РАБОТЕ ПО
РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА
ГРАЖДАН»**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в ГБУЗ ГКБ № 17 ДЗМ.
2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности ГБУЗ «ГКБ №17 ДЗМ». Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в ГБУЗ «ГКБ №17 ДЗМ», их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Причины возникновения обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация приема граждан.
4. Состояние работы с обращениями граждан по организации их приема. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
5. Заслушивание руководителей структурных подразделений о работе с обращениями и по организации приема граждан.
6. Планирование деятельности постоянно действующей комиссии по работе с обращениями граждан. Периодичность ее работы. Меры, принятые по результатам проведенных ей проверок, внесенные предложения.
7. Рассмотрение статистических данных по форме 1 о работе с обращениями заявителей.

К отчету прилагаются статистические данные по форме 1.

Форма 1 СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В _____ за 201__ г.
(наименование медицинской организации)

	Сокращения	Всего	Из них обосновано	Примечания
ПО ПОТОКАМ ПОСТУПЛЕНИЯ:				
ОТРАСЛЕВЫЕ				
МЗ СР РФ				
ДЗМ				
ГКУ ДЗ ЗАО				
ГБУЗ ГП ДЗМ				
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ				
Аппарат Президента				
Прокуратура				
РЕГИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ				
Мэрия				
Правительство Москвы				
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ				
Префектура и Управы ЗАО				
Непосредственно в ЛПУ				
ДЕПУТАТСКИЕ ЗАПРОСЫ				
Госдума и Московская дума				
НЕСКОЛЬКО ИСТОЧНИКОВ				
Веерообразная рассылка				
ПО ТИПУ:				
УСТНЫЕ				
Обращение к должностному лицу ЛПУ				
По «горячей линии»				
На приеме руководителя				
ПИСЬМЕННЫЕ				
Записи в Книге отзывов и предложений ЛПУ				
Почта России				
Почтовый ящик МО				
Электронная почта				
ПО ЧИСЛУ ЗАЯВИТЕЛЕЙ				
Персональные				
Коллективные				

ПО ХАРАКТЕРУ				
Заявления,				
в том числе благодарности				
Предложения				
Жалобы				
ПО УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ				
Разовые				
Повторные				
Многократные				
ПО СРОКАМ НЕИСПОЛНЕНИЯ				
до 3-х дней				
от 4 до 7 дней				
свыше 7 дней				
ЖАЛОБЫ: ПО ОБОСНОВАННОСТИ				
Обоснованные				
Необоснованные				
ПО МЕДИЦИНСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ				
МО АО взрослой сети				
МО АО детской сети				
МО родовспоможения				
МО стоматологической службы				
МСЧ				
Стационары				
ПО НАРУШЕНИЯМ В ЛЕЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ				
Недостатки в организации работы ЛПУ, состоящие из:	ОР			
- отказ в оказании медицинской помощи	ОМП			
- нарушения в прикреплении к МО	ПРК			
- недостатки в организации приема врачами	ОП			
- качество оказанной медицинской помощи	КМП			
- недостатки в ДЛО	ДЛО			
- недостатки клинико- экспертной работы	КЭР			
- нарушение медицинской этики и деонтологии	МЭ			
Вопросы справочного характера, обращения за разъяснениями	СПР			
Общие вопросы	ОВ			
Благодарности	БЛГ			

ОР= ОМП+ПРК+ОП+КМП+ДЛО+КЭР+МЭ

