ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы

ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 15

ПРИКАЗ

«10» января 2022г. № 101-15

О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»

В целях повышению качества и усовершенствования работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»:

В соответствии с - Конституцией Российской Федерации,

-Федерального закона от 02. 06. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

-Федерального закона от 21.11.2011г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;

-Федерального закона от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,

-Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 05.05.2012г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации;

-Приказа Департамента здравоохранения г. Москвы от 16.06.2009г. № 698 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в Департаменте здравоохранения города Москвы;

-Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности";

-Приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 16.11.2020г. № 1300 «О реализации мероприятий по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» и «Порядок рассмотрения жалоб пациентов», далее «Порядок» (Приложение 1)
2. Назначить ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан с регистрацией в журнале входящей корреспонденции – секретаря главного врача Саркисян Л.О.

3.Назначить ответственных за рассмотрение обращений граждан:

в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» - заместителя главного врача по клинико –экспертной работе –Фадееву С.В.; а на время ее отсутствия- заместителя главного врача по медицинской части Понимаскину Е.П.;

ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» головное учреждение, заместителя главного врача по медицинской части Понимаскину Е.П.;

Филиале №1 ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»– заведующего филиалом – врача педиатра Санникову М.А.;

Филиале № 2 ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»- заведующего филиалом – врача педиатра Комиссарову О.А.

4. Ответственным за рассмотрение обращений граждан обеспечить:

4.1. Рассмотрение обращений граждан в соответствии с Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» (Приложение 1, 2, 3, 4, 5 настоящего приказа) и соблюдение сроков рассмотрения обращений;

4.2 Принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

5. При поступлении обращений и/или жалоб граждан на качество оказания или не оказания медицинской помощи:

5.1.заведующим структурными подразделениями, на основании анализа первичной медицинской документации, провести внутреннее служебное расследование с заполнением карты внутреннего контроля качества по факту каждого конкретного случая обращения (жалобы);

6. Ответственными лицами за работу по усилению получения и обработки обратной связи с населением в поликлинике и уполномоченными по качеству, в соответствии с Методическими рекомендациями по реализации мероприятий «Детская поликлиника: Московский стандарт» назначить:

6.1. в головном учреждении, заместителя главного врача по медицинской части - Понимаскину Е.П.;

6.2. Филиале №1 ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»– заведующего филиалом – врача педиатра Санникову М.А.;

6.3. Филиале № 2 ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»- заведующего филиалом – врача педиатра Комиссарову О.А.

6.3. ответственные лица ведут журнал поступивших жалоб и предложений и представляют еженедельные отчеты о работе с обращениями граждан;

6.4. ответственным лицам организовать Место сбора обратной связи на первом этаже в холле, оборудовать его столом/стойкой и письменными принадлежностями

6.5. разместить в головном учреждении и филиалах объявления о способах предоставления обратной связи: (объявления/таблички) о всех каналах обратной связи (ящик для сбора жалоб и предложений, телефон горячей линии главного врача, электронная почта) размещенных не менее одного на этаж;

6.5.1. выемку обращений из ящика осуществлять дежурному администратору ежедневно

6.5.2. ответственность за хранение ключей возложить на уполномоченного по качеству;

6.6. провести маркировку каналов обратной связи для информирования пациентов о возможности оставить обратную связь;

6.7.обеспечить прямую линию связи с уполномоченным по качеству (в том числе горячую линию главного врача) ;

6.8. ответственным лицам –уполномоченным по качеству обращения пациентов и посетителей, полученные по любому каналу обратной связи рассматривать ежедневно;

6.8.1.ответственность за первичную обработку обращений возложить на уполномоченного по качеству;

6.8.1. оперативный ответ на каждое обращение, полученное по любому каналу обратной связи, должно предоставляться в течение 1-2 дней после обращения.

7. При отсутствии изменений в нормативно-правовой базе приказ считается пролонгированным на последующие годы.

8. Считать Приказ главного врача ГБУЗ «ДГП №15 ДЗМ» от 09.01.2020г. № 101-15 «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДГП №15 ДЗМ»» утратившим силу.

9. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Главный врач **О.В. Щукина**

Приложение № 1
к Приказу № 101-15
от «10» января 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская городская поликлиника № 15 Департамента здравоохранения города Москвы»

I. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в **Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Детская городская поликлиника № 15 Департамента здравоохранения города Москвы»** (далее – Положение) разработано в соответствии:

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

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

-Федерального закона от 21.11.2011г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»,

-Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 05.05.2012г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации,

-Приказа Департамента здравоохранения г. Москвы от 16.06.2009г. № 698 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в Департаменте здравоохранения города Москвы»,

-Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности";

-Приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 16.11.2020г. № 1300 «О реализации мероприятий по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы»,

и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками **Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская поликлиника № 15 Департамента здравоохранения города Москвы»** (далее – ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»).

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», развитию и улучшению деятельности 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 ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» и его сотрудников, либо критика деятельности ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» и его сотрудников;

«жалоба» – просьба гражданина о восстановления или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«сотрудник/исполнитель» – лицо, работающее в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы, с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается, на информационных стендах ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»:

- место нахождения структурных подразделений ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»;
- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- извлечении из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан сотрудниками;
- адрес Портала ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» в сети Интернет;

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места рекомендуется выделять шрифтом другого размера.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», структурных подразделений ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

Сведения о месте нахождения ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 2.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных

реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной главного врача по телефону **8-499-154-53-35;**

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»:

127422, город Москва улица Всеволода Вишневского дом 4 А.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»: (**dgp15@zdrav.mos.ru**)

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8-499-976-43-10

График работы лиц, ответственных за исполнение, определен в Приложении №2.

2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином:

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» , почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5. Устные обращения граждан

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

2.6. График приема граждан размещается на информационных стендах структурных подразделений ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

2.7. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение;

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) 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 в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить главному врачу ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» 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 ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ». С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Главный врач ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

е) 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);

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

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенным противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

III. Административные процедуры

3. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

3.1.- прием и первичная обработка письменных обращений;

3.2.- регистрация обращений граждан;

3.3.-формирование реестра;

3.4.- направление на исполнение;

3.5.-уведомление заявителя о направлении обращения в другие организации;

3.6.- назначение ответственного лица за работу с обращениями граждан;

3.7.- контроль за сроками исполнения и выполнением принятых по ним решениям;

3.8.- уведомление заявителя о вынесенном решении;

3.9.- текущее хранение;

3.10.- анализ поступивших обращений;

3.11.- личный прием граждан;

3.12. -ответственность.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.1.1. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через электронную почту ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации делопроизводителем ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

3.1.2. Конверты с поступившими в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» письмами вскрываются в приемной главного врача ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», скрепляются с документами и сопровождают их на всех этапах рассмотрения.

3.2. Регистрация письменных обращений граждан.

3.2.1. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.2.2. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» делается соответствующая отметка.

3.2.3. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» делается запись «Анонимное».

3.2.4. Все обращения, поступившие в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2.5. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ». Направление на рассмотрение осуществляется в течение 7 дней с момента регистрации.

3.2.6.Документы, поступившие в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» по одному и тому же вопросу из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», и если со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются повторными.

Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, повторными не считаются.

3.2.7.Для принятия решения о процедуре исполнения повторных документов сотрудниками ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» вместе с документами направляется информация, содержащаяся в соответствующих базах данных, либо (по запросу) предыдущая переписка (дело).

3.3. Формирование реестра

3.3.1. В журнал регистраций обращения вводятся дата поступления обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства), тематика обращения, резолюция руководства по исполнению обращения и установленный срок его исполнения, присвоенный обращению регистрационный номер.

3.4. Направление на исполнение

3.4.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

3.4.2. Главный врач ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.5. Уведомление заявителя о направлении обращения в другие организации

3.5.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ « ДГП № 15 ДЗМ», направляется в течение трех дней с даты регистрации в соответствующий орган исполнительной власти или структуру, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации письма, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. Копии сопроводительного письма и обращения заявителя, направленного по принадлежности, сохраняются в деле.

Также уведомления направляются в случае прекращения переписки, продления срока исполнения обращения и в других предусмотренных законодательством случаях.

3.6. Назначение ответственного лица за работу с обращениями граждан

3.6.1. Обращение с соответствующей резолюцией главного врача ГБУЗ « ДГП № 15 ДЗМ» с указанием срока и порядка рассмотрения направляется сотруднику/исполнителю, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.6.2. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено делопроизводителю со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» (исполняющему обязанности главного врача ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.6.3. Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.6.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.6.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.6.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в

каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.6.7. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

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

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

3.7. Контроль за сроками исполнения и выполнением принятых по ним решениям

3.7.1. Сроки рассмотрения обращений граждан

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются делопроизводителем ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал).

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина

может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ». Информация об ответе фиксируется в Журнале (*Приложение №4*).

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

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

3.8. Уведомление заявителя о вынесенном решении

3.8.1. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» (исполняющему обязанности главного врача ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

3.8.2. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник/исполнитель, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.8.3. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» с разъяснением причин отказа.

3.8.4. Перед передачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» из органа исполнительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в, откуда поступило обращение.

3.8.5. Отправление ответа на обращение граждан.

Отправление документа адресату производится секретарем при проверки наличия:

- адреса с почтовым индексом;
- исходящего регистрационного номера;
- ссылки на номер и дату документа, на который дается ответ;
- фамилии исполнителя с указанием номера его телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи должностного лица на документе.

В случае неправильного оформления документа, главный врач дает поручение о возврате документа исполнителю с указанием ошибок либо приглашают исполнителя к себе

(по документам срочного характера) для их исправления.

Выдача документов на руки адресату допускается в исключительных случаях в связи со срочностью решения поставленных вопросов. Выдача производится под роспись получателя делопроизводителем структурного подразделения (или исполнителем обращения) по разрешению начальника (заместителя начальника) структурного подразделения, рассматривавшего документ.

3.9. Текущее хранение

3.9.1. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.9.2. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

3.10. Анализ поступивших обращений

3.10.1. Делопроизводитель обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

3.10.2. По результатам анализа главному врачу ГБУЗ « ДГП № 15 ДЗМ», ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

3.10.3. Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

3.11. Личный прием граждан

3.11.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» или заместителями главного врача и другими ответственными за исполнение лицами, в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, на информационных стендах ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»

3.11.2. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.11.3. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.11.4. 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 журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;

- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

3.12. Ответственность

3.12.1. Сотрудники ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» в соответствии с законодательством Российской Федерации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах.

3.12.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочием лица, работающего с письмами. Запрещается разглашение изложенных в обращениях граждан сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую законом тайну граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление данного письменного обращения в орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3.12.3.Перед уходом в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и относящуюся к ним документацию временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан определенному руководителем структурного подразделения сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

3.12.4. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебное расследование, результаты которого докладываются главному врачу ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

4.1. 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 граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:
- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя 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.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ».

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» осуществляет делопроизводитель.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

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

4.3. Делопроизводитель ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

4.4. 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 сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Приложение № 5
«Утверждаю»
ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»
Главный врач _____ О.В. Щукина
Приказ от «10» января 2022 г.
№ 101-15

ПОРЯДОК
рассмотрения жалоб пациентов

Порядок рассмотрения жалоб пациентов определен согласно Закону «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 г. № 59.
Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений работников ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.
В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» с устной или письменной жалобой лично, направить почтой.
Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют:
– главный врач;
– заместитель главного врача по медицинской части.
- заместитель главного врача по клинико – экспертной работе;
- заведующий филиалом № 1 и №2
При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.
В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.
В ходе личного приема пациенту (представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.
В случае если в жалобе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
Пациентом (представителем) в письменной жалобе обязательно указывается:
– фамилия, имя, отчество лица, которым подается жалоба, его местожительство или местопребывание, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
– должность, фамилия, имя и отчество работника ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
– суть обжалуемого действия (бездействия), решения;
– личная подпись и дата;
– документ, подтверждающий полномочия представителя.
В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (представитель) вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.
Срок рассмотрения жалобы не может превышать 20 календарных дней со дня ее регистрации и завершается датой письменного ответа заявителю.
В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 20 календарных дней. Об этом уведомляется пациент (представитель).
Пациент (представитель) вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.
Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения жалобы пациента (представителя)

по предложению председателя комиссии по рассмотрению жалоб пациентов (далее – Комиссия) работник ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», на действия (бездействие), решение которого подана жалоба, вправе представить письменное объяснение в течение двух рабочих дней.
Жалоба рассматривается Комиссией с участием работника ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба. Состав Комиссии определяется приказом главного врача.
Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее трех человек.
По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» Комиссия:
– признает правомерными действия (бездействие), решение работника;
– признает действия (бездействие), решение работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;
– доводит результаты рассмотрения жалобы до сведения главного врача в виде письменного ответа пациенту.
Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.
Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы.
Сведения о рассмотрении письменной жалобы пациента (представителя) вносятся в журнал регистрации рассмотрения жалоб, который хранится у секретаря Комиссии.
Ответ на письменную жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в ней.
Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действии (бездействии) работников ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ», нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами по телефону8-499-976-43-10; или по электронной почте (**dgp15@zdrav.mos.ru**)

Приложение № 2
к Положению «О порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»

**СВЕДЕНИЯ О ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»
ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

1. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Детская городская поликлиника № 15 Департамента здравоохранения города Москвы» (ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»).
2. Почтовый адрес: 127422, город Москва, улица Всеволода Вишневского, дом 4 А.
3. Телефон для справок по личному приему граждан: 8-499-976-29-16
4. Информация о сотрудниках ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» уполномоченных вести личный прием граждан

№	ФИО, наименование структурного подразделения, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1	Главный врач ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ» Щукина Ольга Витальевна	Понедельник: с 16:00 – до 19:00 Пятница: 13:00-15:00	127422г. Москва, Коптевский бульвар, дом 18, корпус 1, стр. 1	8-499-154-53-35
2	Заместитель главного врача по медицинской части Понимаскина Елена Павловна	Понедельник: с 16:00 – до 19:00 Пятница: 13:00-15:00	127422г. Москва, улица Всеволода Вишневского, дом 4 А.	8-499-976-29-16
3	Заместитель главного врача по клинико – экспертной работе Фадеева Светлана Васильевна	Вторник: с 15:00 – до 19:00 Среда: с 15:00- до19:00	127422г. Москва, Коптевский бульвар, дом 18, корпус 1, стр. 1	8-499-154-53-35
4	заведующий филиалом № 1 Санникова Мария Анатолевна	Понедельник: с 15:00 – до 19:00 Четверг: с 09:00- до12:00	125239 г. Москва, Коптевский бульвар, дом 18, корпус 1, стр. 1;	8-499-154-53-35
5	заведующий филиалом № 2 Комиссарова Ольга Анатольевна	Понедельник: с 15:00 – до 19:00 Четверг: с 10:00- до13:00	127474 г. Москва, Рогачевский переулок, дом 3, стр. 1.	8-499-489-03-65

Приложение № 3
к Положению «О порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»

**КОМПЕТЕНЦИЯ ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- Вопросы прикрепления граждан для оказания первичной медпомощи
- Вопросы по списку лиц, имеющих право на меры социальной поддержки (льготное лекарственное обеспечение)
- Лекарственное обеспечение, в том числе льготное
- Качество дополнительной диспансеризации граждан
- Выбор ЛПУ, врача в системе ОМС
- Отказ в медицинской помощи по программе ОМС
- Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи по программе ОМС
- Организация работы ЛПУ
- Санитарно-гигиеническое состояние ЛПУ
- Этика и деонтология медицинских работников
- Качество медицинской помощи
- Иные вопросы, касающиеся обеспечения прав застрахованных по ОМС граждан

Приложение № 4
к Положению «О порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 15 ДЗМ»

Журнал регистрации обращений граждан

Обоснована (+) Не обоснована (-)	11		
Код Жалобы (ж) Обращения (о)	10		
Проведенные мероприятия	9		
Результат рассмотрения	8		
ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение	7		
Тематика обращения	6		
Категория (дети до 14 лет, инвалиды)	5		
Адрес регистрации и фактического проживания	4		
ФИО, дата рождения обратившегося	3		
Дата обращения	2		
№	1		