

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГБУЗ «Псковская областная
клиническая больница»

А.П.Волков



Приложение № 2
к приказу № 539/А от 04.12.2017

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

ВЫДЕРЖКА ИЗ ПРИКАЗА ГЛАВНОГО ВРАЧА ГБУЗ «ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ОТ 04.12.2017 № 539/А «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУЗ «ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

Сведения о месте нахождения ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУЗ «ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА »

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с Порядком в ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Общие положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в устной и письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - Обращения).

Обращения делятся на предложения, заявления, ходатайства и жалобы:

Предложение - вид обращения гражданина, направленного на улучшение организации деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни;

Заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Псковской области;

Ходатайство - вид обращения гражданина, общественной организации, депутата или должностного лица в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

Жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его, либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических или физических лиц;

Коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

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

- федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

1.1. Требования к информированию граждан о рассмотрении обращений:

На информационных стендах и официальном сайте ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в:

- приемное отделение плановое ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница»;
- приемное отделение экстренное ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница»;
- регистратуру консультативной поликлиники ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница».

С целью получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница»;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой или на официальный сайт медицинской организации;
- по телефону (приемная главного врача).

1.2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность, четкость, полнота предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации о процедуре работы с обращениями граждан;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений;
- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница»;
- обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» формы заявления и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения;
- обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница»;
- обеспечение, при направлении заявителем обращения в форме электронного документа, представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница».

2. Порядок рассмотрения обращений граждан

2.1. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» с момента поступления – **не более одного рабочего дня.**

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница», в срок **до пяти рабочих 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.

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

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – **тридцать календарных дней со дня регистрации письменного обращения в ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница».**

Обращения граждан, поступивших по «горячей линии» Государственного Комитета Псковской области по здравоохранению и фармации – **10 календарных дней** с момента поступления информации об обращении.

Обращения граждан, поступивших из вышестоящих организаций, рассматриваются в сроки – **20 дней** с момента поступления информации об обращении.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены не более, чем на тридцать дней.

При этом, в течение месяца с момента поступления обращения, его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

В случаях, когда письменные обращения, в отличие от установленного порядка, поступили в структурные подразделения ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» (или на имя главного врача), письменные обращения не позднее одного рабочего дня передаются в канцелярию (приемную главного врача) для регистрации обращения.

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.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

2.2. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения письменных обращений граждан

При рассмотрении обращения ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение (либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица);

- свою фамилию, имя, отчество, паспортные данные, контактный телефон, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

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.

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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница», подлежит обязательному приему.

2.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, содержатся сведения о совершенном противоправном действии, несвязанным с процессом оказания медицинской помощи;

(в течение семи дней гражданину, возвращается обращение с указанием на невозможность предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну или на отсутствие компетенции для решения поставленного вопроса).

- обращение, в котором обжалуется судебное решение;

(в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями. При этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

2.4. Права граждан при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с письменным заявлением об их возврате, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с медицинскими документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 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

2.5. Сведения о ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница»

Сведения о месте нахождения ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://pskovokb.ru>

Почтовый адрес ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница»: ул.Малясова, д.2, г. Псков, 180007.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников ГБУЗ «Псковская областная клиническая больница»: 8(8112)58-97-02.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: oblbolpskov@gmail.com

Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(8112)56-76-21.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: ул. Малясова, д.2, г. Псков, 180007 (здание «Администрация», 3 этаж, приемная главного врача).

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 08.00 до 15.30;
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.