

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Крым «Черноморская центральная районная больница»
(ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ»)

Приказ

25 июля 2019 года

№ 296

Черноморское

Об организации работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью улучшения качества работы с обращениями граждан в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» согласно приложению № 1 к данному приказу.
 - 1.2. Форму Журнала регистрации обращений граждан согласно приложению № 2 к данному приказу.
 - 1.3. Форму Карточки регистрации устных обращений граждан согласно приложению № 3 к данному приказу.
 - 1.4. График приема граждан по личным вопросам согласно приложению № 4 к данному приказу.
 - 1.5. Состав и регламент работы врачебной комиссии по разбору жалоб согласно приложению № 5 к данному приказу.
 - 1.6. Положение о врачебной комиссии по разбору жалоб согласно приложению № 6 к данному приказу.
 - 1.7. Систему регистрации обращений граждан согласно приложению № 7 к данному приказу.
2. Ответственной за ведение журнала регистрации обращений граждан, учетом личного приема граждан и за своевременность предоставления подготовленного письменного ответа заявителю назначить секретаря руководителя Зубань А.М. На период ее временного отсутствия (отпуск, больничный лист, командировка и другое) назначается делопроизводитель Абдугафарова Г.И.
3. Должностным лицам ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком (приложение № 4) с заполнением карточки регистрации устных обращений граждан (приложение № 3).
4. Заместителю главного врача по медицинскому обслуживанию населения ежеквартально проводить анализ письменных обращений граждан.
5. Признать утратившим силу приказ ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» от 11 января 2016 года № 19 «О работе с обращениями граждан».

6. Контроль за выполнением данного приказа оставляю за начальником отдела документационного и информационного обеспечения Аблаевой Э. С.

Главный врач

Е.Ю. Титов



Организация работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 03.05.2016г. № 54-ФЗ «Об порядке обращения граждан Российской Федерации, с целью уточнения вопроса с введением термина ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить

Порядок приема, приемлемых обращений граждан по п. 157 ч. 2 К «Черноморская ЦРБ» - в соответствии с приложением № 1 к данному приказу.

Форму Журнала регистрации обращений граждан согласно приложению № 2 к данному приказу.

График приема граждан по личным вопросам согласно приложению № 3 к данному приказу.

Состав и раздача рабочей приемной комиссии по разбору жалоб согласно приложению № 5 к данному приказу.

Положение о врачебной комиссии по разбору жалоб согласно приложению № 6 к данному приказу.

Систему регистрации обращений граждан согласно приложению № 7 к данному приказу.

Существующее за период текущего года, прием обращений граждан, установленное приказом № 159, в соответствии с правилами подготовки и приема граждан соответствует действующему положению директора руководителя Федина А.М. На период ее временного отсутствия - заместителю директора по медицинской работе и назначенному ее замещающему лицу, старшему врачу А.И.

Должностным лицам ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» проследить прием граждан по личным вопросам в сроки, сформулированные в утвержденном графиком (приложение № 4) с использованием карточек приема, запущенных обращений граждан (приложение № 1).

Бюджетные медицинские врачи не осуществляют обсуждение или рассмотрение заявлений граждан, проводится анализ поставленных обращений граждан.

Приказ о вступлении силу приказа № 159 «Черноморская ЦРБ» с 17 июля 2016 года № 19 «о работе с обращениями граждан».

Приложение № 1
к приказу ГБУЗ РК
«Черноморская ЦРБ»
от 25.07.2019 № 206

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ

1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» (далее - Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Государственным бюджетным учреждением здравоохранения Республики Крым «Черноморская центральная районная больница» (далее – ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ») и его должностными лицами.

Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, поступившие в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Настоящий порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращений в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ».

Сведения о месте нахождения ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» - черноморская-црб.рф.

Почтовый адрес ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ»:
296400, Республика Крым, Черноморский район, пгт. Черноморское, ул. Медицинская, 5
Контактный телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму:
(836558) 30-022
Эл. адрес: chernomorsk-crb@mail.ru

2. Основные термины, используемые в Положении

2.1. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:
Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», его отделения - письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, 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 медицинского

персонала и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ».

3. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. 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.

3.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

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

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

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

4.3. 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.

- 4.4. 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, рекомендаций.
- 4.5. В случае непринятия решения на предыдущих уровнях, решение по обращению принимается врачебной комиссией по разбору жалоб в течение 30 дней с даты поступления жалобы в больницу.
- 4.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других делопроизводства учреждения. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан возлагается на секретаря руководителя ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ».

5. Письменные обращения

5.1. Требования к письменному обращению:

5.1.1. Гражданин 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), номер телефона, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.1.3. Обращение, поступившее в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

5.2.1. 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.

5.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершающем 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.

5.2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.2.4. 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.

5.2.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается

гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- 5.2.6. 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 обращение не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условие, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.2.7. 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.
- 5.2.8. 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.

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

- 6.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется секретарем руководителя ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ».
- 6.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.
- 6.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, каждое обращение регистрируется в журнале регистраций обращений граждан (приложение № 2).
- 6.4. 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.
- 6.5. Письменное обращение направляется главному врачу ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» для наложения резолюции по обращению.
- 6.6. По каждому обращению главным врачом ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:
 - о принятии обращения к рассмотрению;
 - об оставлении обращения без рассмотрения (согласно пунктам 5.2.1, 5.2.2, 5.2.4, 5.2.5 настоящего Положения).
- 6.7. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются должностному лицу либо в комиссию по разбору жалоб ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.
- 6.8. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», и поступившие от заявителя подлинные документы

- передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.
- 6.9. В случаях, когда в обращениях вопросы, относятся к нескольким должностным лицам ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются должностным лицам или в структурные подразделения.
- 6.10. Не допускается направление обращения для рассмотрения в структурные подразделения и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 6.11. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в журнале регистраций обращения граждан.
- 6.12. По результатам окончательного рассмотрения обращения секретарь руководителя заносит сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю в журнал. На тексте обращений надписи не делаются.
- 6.13. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 6.14. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены по решению комиссии по разбору жалоб не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.
- 6.15. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 6.16. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству. Ответ на обращение готовится на бланке ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» и регистрируется у делопроизводителя.
- 6.17. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.
- 6.18. Ответ на обращение подписывается главным врачом или заместителем главного врача по медицинскому обслуживанию населения ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ».
- 6.19. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.
- 6.20. Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 6.21. В случае поступления в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» обращения, направленного из МЗ РК, ТФОМС, по принадлежности, МЗ РК и ТФОМС информируются о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах в установленный в направленном запросе срок.

6.22. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами в установленные дни и часы (приложение № 4). Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале приема граждан. Форма ведения журнала определяется ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ».

7.4. 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.

7.5. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации 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 рассмотрения письменного обращения.

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.

7.6. 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.

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

7.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке

ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

- 7.9. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.10. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ».
- 7.11. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале в установленном порядке.
- 7.12. В случае обращения гражданина по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время, независимо от утвержденного графика приема.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Должностные лица ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение № 2
к приказу ГБУЗ РК
«Черноморская ЦРБ»
от 25.07.2019 № 296

ФОРМА

Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Фамилия, имя, отчество заявителя	№ моб. телефона, адрес эл. почты	Адрес места жительства пациента	Наименование организации, направившей обращение	Дата регистрации обращения	Дата регистрации обращения	Регистрационный номер обращения	ФИО работника, его должность, осуществляющего рассмотрение обращения

Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения	Дата регистрации ответа на обращение	Регистрационный номер ответа на обращение	Подпись работника, осуществляющего рассмотрение

Приложение № 3
к приказу ГБУЗ РК
«Черноморская ЦРБ»
от 25.07.2019 № 296

ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ»

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Дата, № документа _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

и занимаемая должность _____

Адрес _____

Краткое содержание обращения _____

Фамилия ведущего прием _____

Кому и что поручено, дата _____

Результат рассмотрения заявления _____

Когда и кем дан ответ _____

Приложение № 4
к приказу ГБУЗ РК
«Черноморская ЦРБ»
от 25.07.2019 № 296

**ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ
АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГБУЗ РК «ЧЕРНОМОРСКАЯ ЦРБ»**

№ п\п	Должностное лицо	День приема	Часы приема	Место приема
1.	Главный врач	Среда Пятница	09:00 – 11:00	Кабинет № 201
2.	Заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения	Вторник Четверг	09:00 – 11:00	Кабинет № 202
3.	Заместитель главного врача по медицинской части	Вторник Четверг	09:00 – 11:00	Кабинет № 203

Прием граждан осуществляется по адресу: 296400, Республика Крым,
Черноморский район, пгт. Черноморское, ул. Медицинская, 5

Контактный телефон: (836558) 30-022

Эл. адрес: chernomorsk-crb@mail.ru

Заместители главного врача, ответственные за работу с обращениями граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи:

- 1.1. По вопросам оказания медицинской помощи в поликлинике, на ООВП(СМ) и ФАПах: Шабанов Р.А., заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения.
Прием в кабинете № 202. Вторник, Четверг с 09:00 до 11:00.
- 1.2. По вопросам оказания медицинской помощи в стационаре Шишкин А.Ю., заместитель главного врача по медицинской части
Прием в кабинете № 203. Вторник, Четверг с 09:00 до 11:00.

Вниманию граждан!

В соответствии с п.2 ст. 13 Федерального Закона РФ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

При личном приёме необходимо сообщить сведения о себе (фамилию, имя, отчество, место работы, адрес, телефон), содержание обращения.

Состав и регламент работы врачебной комиссии по разбору жалоб

Состав комиссии:

Председатель комиссии:

Заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения

Члены комиссии:

Заместитель главного врача по медицинской части

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе

Заведующий поликлиникой

Юрисконсульт

Начальник отдела качества медицинской помощи

Для работы в комиссию привлекаются руководители структурных подразделений, на работу которых поступила жалоба.

Регламент работы врачебной комиссии по разбору жалоб:

1. Заседание комиссии по разбору жалоб проводится один раз в месяц, по некоторым случаям обращений, если вопрос не разрешен на предыдущих уровнях контроля качества (заведующего отделением, заместителя главного врача), либо по необходимости для рассмотрения поступившего обращения гражданина.

2. Заместители главного врача, ответственные за работу с обращениями граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи:

а. По вопросам оказания медицинской помощи на ООВП (СМ) и ФАПах: заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения.

Вторник, Четверг с 09:00 до 11:00.

б. По вопросам оказания медицинской помощи в стационаре заместитель главного врача по медицинской части

Вторник, Четверг с 09:00 до 11:00.

ПОЛОЖЕНИЕ О ВРАЧЕБНОЙ КОМИССИИ ПО РАЗБОРУ ЖАЛОБ

1. Врачебная комиссия по разбору жалоб (далее – Врачебная комиссия) является подкомиссией центральной врачебной комиссии ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ».
2. Врачебная комиссия создается в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствования организации медицинской помощи.
3. Задачей врачебной комиссии является обеспечение многоуровневого ведомственного контроля над предоставлением лечебно-диагностических мероприятий надлежащего качества.
4. В своей деятельности врачебная комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и Республики Крым, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации и ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, настоящим Положением.
5. Основными функциями врачебной комиссии являются:
 - определение обоснованности предъявляемых требований;
 - выявление причин обращения пациента или его законного представителя с жалобой;
 - анализ обращений пациентов на всех уровнях;
 - при необходимости проведение очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем;
 - принятие управленческих решений по результатам анализа;
 - разработка мероприятий по предупреждению недостатков при оказании медицинской помощи, вызывающих обращения пациентов;
 - обеспечение безопасности лечебно-диагностического процесса;
 - обеспечение удовлетворенности пациента качеством оказания медицинской помощи;
 - осуществление контроля за работой медицинского персонала;
 - организация врачебных конференций по вопросам, относящимся к компетенции врачебной комиссии;
 - внесение в установленном порядке предложений по вопросам, входящим в компетенцию врачебной комиссии.
6. Решение комиссии оформляется протоколом и доводится до сведения обратившегося.
7. Председатель врачебной комиссии отчитывается перед главным врачом ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» о работе врачебной комиссии.

СИСТЕМА регистрации обращений граждан

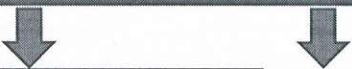
Обращения, поступающие в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления секретарем руководителя в журнале регистраций обращений и направляются на резолюцию главному врачу



По каждому обращению главным врачом не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению

об оставлении обращения без рассмотрения



С резолюцией главного врача обращения направляются должностному лицу либо в комиссию по разбору жалоб в течение семи дней со дня регистрации

Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию больницы передаются в другое учреждение в семидневный срок, с извещением об этом заявителя

Формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно



Исполнитель, получивший обращение для рассмотрения, обязан в течение 15 дней предоставить ответ в приемную главного врача либо в установленный резолюцией срок



Ответ на обращение готовится на бланке ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ», подписывается главным врачом или заместителем главного врача по медицинскому обслуживанию населения и регистрируется у делопроизводителя.



Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ РК «Черноморская ЦРБ» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Ответ направляется заявителю. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно.