

ПРИКАЗ

09.01.2019 г.

№ 3

«О порядке организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ».

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом г. Москвы от 11.07.2007 № 25 «Об обращениях граждан» (ред. От 21.06.2000 № 21), оперативного рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях граждан, приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинских организаций», приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 16.08.2013 №820 «О совершенствовании организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы», во исполнение решения коллегии Департамента здравоохранения города Москвы от 06.06.2013 №5-1, а также с целью улучшения качества оказываемой медицинской помощи населению

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказ главного врача ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ» от 09.01.2018 № 26 – отменить.
2. Установить в ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ» и филиалах № 1, № 2, № 3, № 4, № 5 следующий административный порядок рассмотрения обращения граждан:
 - 2.1. рассмотрению подлежат все обращения граждан в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме;
 - 2.2. обращение может носить характер предложения, заявления или жалобы;
3. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, заместителями главного врача по медицинской части и клинично-экспертной работе и заведующими филиалами №№ 1, 2, 3, 4, 5 информация о днях и часах приема доводится до сведения гражданина на информационных стендах;
 - 3.1 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале или в электронной системе учета. Форма ведения журнала или электронной системы учета определяется ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ».
 - 3.2. 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.
 - 3.3 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

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

3.6 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ» или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

3.7 В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 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.

3.8 В случае если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ».

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону «горячей линии», в журнале в установленном порядке.

4 письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления;

4.1 поступившее обращение подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией;

4.2 при рассмотрении обращения принимаются все меры, направленные на защиту прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.3 письменный ответ гражданину дается по существу поставленных в обращении вопросов;

4.4 ответ гражданину на письменное обращение подписывается главным врачом, либо лицом, его замещающим и направляется по почте или по электронному адресу;

4.5 в случае отсутствия в обращении фамилии гражданина и его адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение, ответ не дается (ст.11, п.1 59-ФЗ);

4.6. если в обращении содержатся вопросы, на которые неоднократно давались письменные ответы, и в очередном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может приниматься решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (ст.11, п.5 59-ФЗ);

5. письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, при обращении гражданина в вышестоящие организации – ответ представляется в установленные сроки;

6. прием обращений граждан осуществляется администрацией поликлиники, заведующими отделений, дежурными администраторами, администраторами Справочно-информационного отдела, посредством электронного обращения на официальную почту ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ»;

6.1 регистрация обращений граждан осуществляется делопроизводителями ГП № 23 и филиалов №№ 1, 2, 3, 4, 5 (журнал регистрации входящих документов, «Журнале регистрации письменных обращений граждан» посредством электронного носителя), главным врачом, заместителями главного врача, заведующими филиалов (журнал регистрации приема населения), в журналах отзывов и предложений; обращения граждан регистрируются также в отделе ОМ и КЭР ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ»;

6.2 при поступлении обращения гражданина посредством Системы электронного документа оборота Правительства Москвы (далее – СЭДО), документ подлежит обязательной

регистрации в журнале входящих документов, а также в электронном виде - «Журнал письменных обращения граждан», посредством СЭДО документ направляется на рассмотрение в ОМО и КЭР и по принадлежности с обязательным назначением ответственного лица за исполнением документа, с указанием сроков исполнения:

- в филиалы №№ 1, 2, 3, 4, 5 на имя руководителей филиалами, в установленные сроки и в соответствии с резолюцией предоставляется запрашиваемая информация по ЭДО,

- по предоставлению запрашиваемой информации лицо, ответственное за исполнение документа, производит оформление ответа на обращение и подписывает у главного врача или лица его заменяющего с последующей его регистрации в ЭДО;

6.3 при рассмотрении обращений граждан, связанных с нарушением норм медицинской этики и деонтологии, и качества оказанной медицинской помощи разбор обращений проводится в присутствии заявителя (при его согласии) и администрации учреждения.

6.4 при обращении заявителя в электронном виде через официальный сайт поликлиники по средством интерактивной формы «Обращения граждан», документ через права администратора расписывается по принадлежности в филиал 1,2,3,4,5, документ подлежит рассмотрению и ответу через форму обратной связи на сайте филиала.

6.4.1. Ответственный за рассмотрения обращений через сайт поликлиники по головному зданию ГП № 23- Николашина Т.В., по филиалам 1,2,3,4,5 - заведующие филиалами.

7. И.о.зам. главного врача по МЧ Финогенову В.В., и.о. зам. главного врача по КЭР Лакия М.Г., заведующего филиалом № 1 – Вакуленко О.Ю., заведующего филиалом № 2 - Асауленко В.И., и.о заведующего филиалом № 3 – Кудряшевой О.Н., заведующего филиалом № 4 – Пономаренко М.В., заведующего филиалом № 5 – Рудь И.М.:

7.1 назначить ответственными за организацию работы по оперативному рассмотрению вопросов, поставленных в обращениях граждан, качество рассмотрения обращения граждан, подготовку письменных ответов в установленные сроки в отдел ОМ и КЭР, организацию заявителю необходимой медицинской помощи (согласно приложения к приказу);

7.2. разбор обращений граждан осуществлять комиссионно в соответствии с приказом главного врача № 2 от 09.01.19 «Об организации деятельности врачебной комиссии (ВК) в ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ».

8. Зав. отделом ОМ и КЭР ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ» Финогенова В.В. назначить ответственным за координацию работы подразделений ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ» по рассмотрению обращений граждан, подготовку ответов в установленные сроки, учет и анализ письменных обращений.

9. и.о. зам. главного врача по МЧ Финогенову В.В.:

9.1 обеспечить соблюдение сроков и порядков рассмотрения обращений граждан в соответствии с 59-ФЗ;

9.2 проводить ежеквартально комплексный и тематический анализ обращений граждан.

10. и.о. зам. главного врача по КЭР Лакия М.Г., заведующего филиалом № 1 – Вакуленко О.Ю., заведующего филиалом № 2 - Асауленко В.И., и.о заведующего филиалом № 3 – Кудряшевой О.Н., заведующего филиалом № 4 – Пономаренко М.В., заведующего филиалом № 5 – Рудь И.М.:

обеспечить организацию и проведение внутреннего контроля качества медицинской помощи в рамках 3-х уровневой системы контроля, обратив особое внимание на качество лечебно-диагностического процесса при рассмотрении жалоб и обращений граждан.

11. Делопроизводителю Моховой К.Р. ознакомить всех поименованных в настоящем приказе лиц под роспись.

12. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.О.главного врача



М.П. Горшков