

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Самарской области
«Самарская городская поликлиника № 1 Промышленного района»

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Самарской области «Самарская городская поликлиника № 1 Промышленного района» (далее - Порядок) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, выдачи документов, отражающих состояние здоровья гражданина, организации личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Самарской области «Самарская городская поликлиника № 1 Промышленного района» (далее - Учреждение).

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения в адрес Учреждения и на адрес электронной почты Учреждения.

1.3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Учреждение осуществляется через приемную главного врача.

По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, проставляет (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения штамп Учреждения о принятии обращения.

1.4. График работы приемной главного врача:

Понедельник-пятница - с 8:00 до 16:30;

1.5. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 443115 г. Самара, ул. Тополей, д. 12.

1.6. Факсимильные обращения направляются по факсу: (846) 952-0-422.

1.7. Электронные обращения направляются на электронный адрес Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": gp1@gp1.parus-s.ru

1.8. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством Учреждения (главным врачом и его заместителями) и руководителями структурных подразделений Учреждения, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 323 ФЗ), Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59 ФЗ) Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и настоящим Порядком.

1.9. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Учреждении и его структурных подразделениях, осуществляют структурные подразделения Учреждения, на которые возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан. Непосредственное ведение делопроизводства в Учреждении осуществляется работниками, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства (далее ответственный работник за ведение делопроизводства).

II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется структурным подразделением Учреждения, на которое возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан и включает

в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой "лично", не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам Учреждения. Обращения после прочтения должностными лицами Учреждения в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в структурное подразделение Учреждения, на которое возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан.

2.2. Регистрация письменных обращений осуществляется в течении 3-х рабочих дней с момента их поступления в Учреждение.

Регистрация запросов на выдачу медицинской документации осуществляется в день их поступления.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп Учреждения: Вх. №_____, "___" 20__ г. ".

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. Обращение, направленное гражданином на электронную почту Учреждения в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает ответственному за ведение делопроизводства работнику.

В обращении гражданин, в обязательном порядке, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется работником, ответственным за ведение делопроизводства.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

III. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",

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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения руководителю Учреждения либо уполномоченному лицу Учреждения.

3.4. Обращения, рассмотренные руководителем Учреждения либо уполномоченным лицом Учреждения, передаются для регистрации, указания по исполнению и постановки на контроль с последующим направлением обращений в соответствующие структурные подразделения Учреждения.

3.5. Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений Учреждения, то подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, определенному в указании по исполнению первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения.

В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение Учреждения, ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие структурные подразделения Учреждения, не определенные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

3.6. Руководитель структурного подразделения Учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

о возврате на следующий день обращения с внутренним документом о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения Учреждения;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Учреждение 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.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,

руководитель Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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.

4.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

4.7. В случае поступления письменного обращения на сайт ГБУЗ СО «СГП № 1», ответ на данное обращение может быть подписан от лица администрации медицинского учреждения.

V. Порядок рассмотрения обращений граждан об ознакомлении с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

5.1. Порядок рассмотрения обращений граждан об ознакомлении с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, установлен Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и Положением о Министерстве здравоохранения Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. N 608.

5.2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа.

5.3. Запрос, предоставленный пациентом либо его законным представителем в форме электронного документа, подписывается пациентом либо его законным представителем, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг, который составляется в свободной форме.

5.4. Запрос должен содержать следующие сведения:

1)сведения о пациенте:

а)фамилия, имя, отчество (при наличии);

б)реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

в)адрес места жительства (места пребывания);

г)почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2)в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3)наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4)сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов

(их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

5.5. Запрос, направленный пациентом либо его законным представителем в форме электронного документа, на электронную почту медицинского учреждения, содержащий в себе требования о предоставлении сведений, составляющих врачебную тайну, который не подписан пациентом либо его законным представителем, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" считается ненадлежащим оформлением, ответ на подобный запрос предоставляется пациенту в форме отказа с ссылкой на нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление вышеуказанных данных.

VI. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. Работник Учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина. Работник структурного подразделения Учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении. Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке: для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии); название улицы, номер дома, номер квартиры; название населенного пункта (города, поселка и тому подобное); название района; название республики, края, области, автономного округа (области); название страны (для международных почтовых отправлений); почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращенного адреса начальник подразделения Учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение руководству Учреждения о снятии с контроля такого обращения.

При этом структурное подразделение Учреждения, ответственное за рассмотрение обращения, должно обратиться к руководителю Учреждения либо уполномоченному лицу Учреждения с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной со службой делопроизводства.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

5.3. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником структурного подразделения Учреждения, ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем Учреждения либо уполномоченным лицом Учреждения решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. Если из другого государственного органа или организации поступило

обращение от гражданина, с которым в Учреждении прекращена переписка, то такое обращение рассматривается Учреждением в порядке, установленном настоящим Положением.

5.4. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Учреждением в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. Ответ гражданину оформляется на бланке в установленном в Учреждении порядке делопроизводства. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес. На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение. Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

Ответы на обращения подписываются главным врачом Учреждения или его заместителем.

VII. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в соответствии с положениями Федерального законодательства.

VIII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется руководителями и уполномоченными на то лицами, а именно главным врачом Учреждения, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по организационно – методической работе, заместителем главного врача по детству и родовспоможению, заместителем главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности.

7.2. Личный прием граждан главным врачом Учреждения осуществляется каждый четверг, по предварительной записи, с 14:00 до 17:00.

7.3. Личный прием граждан заместителями главного врача Учреждения осуществляется в следующем порядке:

Заместителем главного врача по медицинской части, каждый четверг, по предварительной записи с 14:00 до 17:00;

Заместителем главного врача по организационно – методической работе, каждую пятницу, по предварительной записи с 14:00 до 16:00;

Заместителем главного врача по детству и родовспоможению, каждую пятницу, по предварительной записи с 08:00 до 12:00.

Заместителем главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности, каждую среду, по предварительной записи, с 14:00 до 16:00:

7.4. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах должна быть доведена до сведения граждан.

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

7.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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 карточке личного приема гражданина. 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 ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

8.2. Контроль за соблюдением структурными подразделениями Учреждения порядка рассмотрения обращений осуществляется работниками, ответственными за ведение делопроизводства и включает в себя:

постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям; продление срока исполнения; снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или по решению руководства Учреждения.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения, ответственными за их рассмотрение.

8.4. Ответственный работник за ведение делопроизводства в структурном подразделении Учреждения информирует руководителя структурного подразделения Учреждения о ходе рассмотрения обращений.

8.5. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан проводится работниками, ответственными за ведение делопроизводства.

8.6. Работник, ответственный за ведение делопроизводства имеет право осуществлять личный контроль за сотрудниками, нарушающими ход рассмотрения обращений.

8.7. Обращение, не рассмотренное ответственными сотрудниками по правилам настоящего порядка, возвращается руководителю Учреждения, с указанием произведенных нарушений сотрудниками, для применения к ним законодательно предусмотренных дисциплинарных взысканий.

Главный врач

В.Д. Милованов

