

Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Окружная больница Костромского округа № 1»

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ОГБУЗ ОБ КО № 1

Огорокова Л.В.

«27» февраля 2025 года



Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан (законных представителей) и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан (законных представителей) и организаций к главному врачу, заместителям главного врача.

1.2. В ОГБУЗ ОБ КО № 1 организацию и координацию работы по личному приему граждан (законных представителей) и по рассмотрению обращений граждан (законных представителей), организаций (путем регистрации обращений, записи на личный прием к главному врачу) осуществляет секретарь главного врача.

1.3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении

1.4. Обращения граждан (законных представителей) и организаций - устные (изложенные на личном приеме) и письменные, в том числе в форме электронного документа заявления, жалобы и предложения граждан и организаций, направленные должностным лицам медицинской организации индивидуально или коллективно;

предложение - обращение конкретного характера, направленное на улучшение организации деятельности медицинской организации, на решение вопросов экономической, политической, социально-экономической, культурной и другой деятельности медицинской организации;

заявление - обращение гражданина (законного представителя) или организации, направленное на реализацию прав и охраняемых законом интересов заявителя;

жалоба - обращение гражданина (законного представителя) или организации, по поводу нарушения прав и охраняемых законом интересов, допущенного действием (бездействием) должностных лиц медицинской организации (коллективное обращение - обращение двух и более граждан (законных представителей), а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное уполномоченными лицами;

1.5. Должностное лицо - сотрудник, обладающий властными полномочиями по руководству медицинской, хозяйственной, социально-культурной, административной и политической, экономической, юридической деятельностью.

2. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений
граждан и организаций

2.1. Все поступающие в медицинскую организацию письменные обращения граждан (законных представителей) и организаций, в том числе передаваемые лично гражданами (законными представителями) обращения и документы, связанные с их рассмотрением, обращения, поступившие, через информационно-телекоммуникационную сеть

«Интернет», в том числе на официальную электронную почту медицинской организации, в течение рабочего дня подлежат регистрации в приемной главного врача медицинской организации.

Обращения, поступившие, в том числе по официальной электронной почте, после окончания рабочего дня, подлежат регистрации на следующий рабочий день.

Граждане (законные представители) имеют также возможность непосредственно обратиться со своими проблемами к должностным лицам медицинской организации: главному врачу, заместителям главного врача, начальнику амбулаторно-поликлинического звена в часы согласно графику приема граждан.

2.2. Обращения граждан (законных представителей) и организаций главным врачом медицинской организации направляются на рассмотрение тем должностным лицам, к компетенции которых относится суть обращения.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

2.3. Письменное обращение гражданина (законного представителя) или организации должно содержать: наименование и адрес учреждения или должностного лица, которому оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания,) или работы (учебы), дату, номер телефона (при желании гражданина), личную подпись гражданина (законного представителя);

письменное обращение от организации должно содержать: наименование и адрес учреждения или должностного лица, которому оно адресовано, существо обращения, подпись руководителя или другого уполномоченного лица, юридический адрес организации-заявителя, номер телефона и адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

2.4. Обращение гражданина (законного представителя), не содержащее его фамилии, имени, отчества и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.5. Обращения граждан (законных представителей) о совершенном или готовящемся преступлении направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.6. Служебные письма предприятий, организаций, учреждений, подписанные одним из его руководителей, а также обращения индивидуальных предпринимателей подлежат регистрации в приемной главного врача медицинской организации.

2.7. Предложения, пожелания, заявления и жалобы граждан (законных представителей), поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в общем порядке.

2.8. Рассмотрение обращений, заявлений, жалоб по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в медицинской организации осуществляются заместителями главного врача по профилю и (или) на врачебных комиссиях структурных подразделений медицинской организации.

2.9. Обращения, содержащие нецензурные выражения, не рассматриваются.

2.10. В случае признания обращений граждан (законных представителей) и организаций необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа.

2.11. Должностные лица по требованию граждан (законных представителей) обязаны знакомить их с имеющимися материалами, результатами проверок, проведенных по их обращениям.

2.12. Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписывает главный врач либо заместитель главного врача по профилю. Копия ответа и обращение хранится в приемной главного врача.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан (законных представителей) и организаций

3.1. Прием устных обращений по контактным телефонам приемной главного врача ведется секретарем, который дает консультацию, в каком порядке и к какому должностному лицу ему следует обратиться для решения поставленного вопроса.

3.2. Устные обращения граждан (законных представителей) и организаций, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче заместителю главного врача по профилю.

3.3. На устные обращения граждан (законных представителей) и организаций, как правило, дается ответ в устной форме (в том числе и по телефону) в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан и организаций

4.1. Все обращения граждан (законных представителей) и организаций подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления.

Прием письменных заявлений и обращений граждан (законных представителей), организаций осуществляется в часы работы администрации медицинской организации: понедельник-четверг с 8.30 до 17.00, пятница с 8.30 до 16.00. Обращения, поступившие, в том числе по официальной электронной почте, после окончания рабочего дня, подлежат регистрации в соответствии с п. 2.1.

4.2. Письменное обращение, поступившее должностному лицу медицинской организации в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации ответа на обращение лица или организации, подавшей обращение.

4.4. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, принятие других мер, либо в случае если документация, требуемая для дачи ответа по существу находится за пределами медицинской организации, сроки их рассмотрения могут быть продлены главным врачом, заместителем главного врача по профилю, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. При этом общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев.

4.5. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока; днями - в последний день исполнения обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

5. Организация личного приема граждан и представителей организаций

5.1. Прием ведут:

главный врач;

заместитель главного врача по медицинской части;

заместитель главного врача по хирургической помощи;

заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы;

начальник амбулаторно-поликлинической службы - врач-педиатр (детское население).

К работе по организации личного приема, работе с обращениями граждан (законных представителей) и организаций привлекаются специалисты структурных подразделений больницы. При необходимости на личном приеме заполняется карточка личного приема.

5.2. Личный прием ведется по утвержденному графику по предварительной записи. По экстренным и неотложным обращениям прием осуществляется ежедневно главным врачом, его заместителями, начальником амбулаторно-поликлинической службы в часы работы медицинской организации.

5.3. Приемы проводятся:

в кабинете главного врача;

в кабинетах заместителей главного врача (по профилю), в кабинете начальника амбулаторно-поликлинической службы.

5.4. В случае невозможности проведения личного приема граждан (законных представителей), представителей организаций в связи с болезнью, отпуском, командировкой должностного лица прием проводится лицом, исполняющим обязанности отсутствующего работника. Секретарь главного врача, ведущий запись на прием, своевременно предупреждает об этом гражданина (законного представителя), представителя организации.

5.5. На информационных стендах медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации размещаются информация о днях и часах приема должностными лицами медицинской организации, их номерах телефонов, адреса электронной почты.

5.6. Предварительная запись на личный прием к главному врачу осуществляется секретарем главного врача. Заместители главного врача, начальник амбулаторно-поликлинической службы осуществляют прием в установленные часы приема без предварительной записи.

5.7. Организационно-техническая подготовка личных приемов проводится секретарем, специалистами структурных подразделений больницы. При организации проведения личного приема граждан устанавливается очередность приема, предоставляется преимущество внеочередного приема отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации. На личных приемах должностные лица медицинской организации могут осуществлять видео-фиксацию приема.

5.8. Анализ обращений граждан (законных представителей) и организаций ежегодно рассматривается на общепольничных конференциях.

Гражданину (законному представителю), обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме должностным лицом.

5.9. Прием граждан проводится:

главный врач	31-27-49	пятница с 12.00 до 13.00	obko1@dzo.kostroma.gov.ru
заместитель главного врача по медицинской части	31-37-88	среда, пятница с 13.00 до 14.00	obko1@dzo.kostroma.gov.ru
заместитель главного врача по хирургической помощи	31-26-75	понедельник, четверг с 14.00 до 15.00	obko1@dzo.kostroma.gov.ru
заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы	31-30-32	среда с 12.00 до 14.00	obko1@dzo.kostroma.gov.ru

начальник амбулаторно-поликлинической службы - врач-педиатр (детское население)	55-49-33	понедельник, четверг с 15.00 до 17.00	obko1@dzo.kostroma.gov.ru
---	----------	---	---------------------------

6. Ответственность и контроль должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан и организаций

6.1. Нарушение требований данного Положения должностными лицами медицинской организации, формальное отношение к обращениям граждан (законных представителей) и организаций или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

6.2. Действия (и/или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан (законных представителей) и организаций, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в установленном законом порядке.

6.3. Главный врач, его заместители, начальник амбулаторно-поликлинической службы обязаны проверять состояние дел по рассмотрению обращений, соблюдению сроков их рассмотрения, обоснованности отказов, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан (законных представителей), организаций.

6.4. Контроль за соблюдением данного Положения осуществляется главным врачом медицинской организации.

7. Направление ответа на обращение

7.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему должностному лицу медицинской организации в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему должностному лицу медицинской организации в письменной форме. Либо ответ на обращение может быть направлен лицу, подавшему обращение тем способом, о котором в своем обращении просит заявитель.

7.2. В исключительных случаях медицинские документы (их копии), выписки из них могут быть направлены обратившемуся лицу по его требованию на электронный адрес, указанный в обращении с вымарыванием (с целью исключения разглашения врачебной тайны посторонним лицам) сведений медицинского характера, позволяющих идентифицировать пациента. При этом медицинские документы без вымарывания данных могут быть получены заявителем лично либо посредством почты России.

8. Порядок рассмотрения обращений от участников специальной военной операции и членов их семей (далее - участники СВО и члены их семей)

8.1. Обращения и запросы, поступающие в ОГБУЗ ОБ КО № 1 от участников СВО и членов их семей, подлежат регистрации в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением. Обращения и запросы, поступающие от участников СВО и членов их семей, рассматриваются должностными лицами, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

8.2. К членам семей лиц, принимающих участие в СВО, относятся (Указ Президента РФ от 03.04.2023 № 232 «О создании Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества»):

- 1) супруг (супруга);
- 2) родители, не лишенные родительских прав или не ограниченные в родительских правах, проживающие совместно с участником СВО;
- 3) дети, не достигшие возраста 18 лет или старше этого возраста, если они стали инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, а также дети, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, но не старше 23 лет;
- 4) лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном их содержании или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

8.3. Обращения и запросы, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГБУЗ ОБ КО № 1, направляются в течение одного рабочего дня 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.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, организаций или должностных лиц, копия обращения в течение одного рабочего дня со дня регистрации направляется в соответствующие органы, организации или соответствующим должностным лицам.

8.4. Обращения и запросы, поступающие от участников СВО и членов их семей в ОГБУЗ ОБ КО № 1 рассматриваются в соответствии с их компетенцией в течение 15 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос.

8.5. Должностные лица ОГБУЗ ОБ КО № 1 исходя из неотложности решения вопроса, поставленного в обращении участников СВО и членов их семей, вправе дать поручения о рассмотрении обращений с указанием «весьма срочно», «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный, 10-дневный сроки рассмотрения с даты их регистрации.