Министерство здравоохранения Кузбасса
Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Кузбасская областная детская клиническая больница
имени Ю.А. Атаманова»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А. Атаманова
_____ Н.В. Лячина
«09» января 2023г.

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А. Атаманова

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее по тексту - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, поступивших в Государственное автономное учреждение здравоохранения «Кузбасская областная детская клиническая больница имени Ю.А. Атаманова» (далее по тексту – ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А. Атаманова, учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком 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.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4 Рассмотрение обращений граждан в ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А. Атаманова регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- приказом МЗ РФ от 05.05.2012 г. № 502 «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

2. Срок рассмотрения обращения

2.1. Срок регистрации письменных обращений с момента поступления – не более одного рабочего дня.

2.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А.Атаманова, в срок до пяти 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.

2.3. 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 течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

2.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем главного врача) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

2.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник КОДКБ им. Ю.А.Атаманова, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если работник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

3. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.

3.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- лично, на приеме;
- устно.

3.2. Письменные и устные обращения граждан в ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А.Атаманова подаются по адресу: 650056 г. Кемерово, ул. Ворошилова,21, приемная главного врача, т.39-62-39, факс: (384-2) 39-62-00.

Обращения граждан в электронной форме подаются на официальный ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А.Атаманова: https://odkbko.ru/ или электронную почту kmr-odkb@kuzdrav.ru.

3.3. Письменном обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, прикладывает подтверждающие личность документы.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. Обращение, поступившее в ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А. Атаманова, подлежит обязательному приему с регистрацией у секретаря главного врача.

4. 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;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);
- 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. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- 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, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

5. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

5.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.2. Должностные лица ГАУЗ КОДКБ им.Ю.А. Атаманова обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГАУЗ КОДКБ им.Ю.А. Атаманова при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

5.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

6. Личный прием граждан в медицинской организации

6.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и его заместителями (далее – администрация ГАУЗ КОДКБ им.Ю.А. Атаманова) в соответствии с графиком приёма граждан (Приложение №1), утвержденным главным врачом.

6.2. В случае обращения гражданина к администрации ГАУЗ КОДКБ им.Ю.А. Атаманова по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем администрации в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

6.3. Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

6.4. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А. Атаманова и на информационном стенде.

6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

6.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

6.7. Письменные и устные обращения гражданина, принятые в ходе личного приема, регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

6.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в учреждении осуществляются соответствующим структурным подразделением и заместителем главного врача по соответствующему профилю.

6.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной администрацией ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А.Атаманова, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

6.12. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения.

6.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

6.14. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

6.15. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

6.16. Организация приема граждан осуществляется в приемной главного врача.

6.17. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте учреждения.

7. Работа с письменными обращениями граждан в учреждении

7.1. Приём письменных обращений граждан

7.1.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются структурным подразделением ответственным за регистрацию обращений граждан.

7.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа

с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения ответственного за регистрацию обращений граждан.

7.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

7.1.4. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником структурного подразделения, ответственным за регистрацию обращений граждан.

7.1.5. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

7.1.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

7.2. Регистрация письменных обращений граждан

7.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А.Атаманова, производится секретарем главного врача в журнале в течение одного рабочего дня с даты их поступления.

7.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется секретарем главного врача в журнале в течение одного рабочего дня с даты их поступления.

7.2.3. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

7.2.4. Секретарь главного врача при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

7.2.5. 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.

7.2.6. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

7.2.7. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу.

7.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

7.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям главного врача;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

7.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

7.3.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.3.4. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу.

7.3.5. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и работников учреждения, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.3.6. Все обращения, поступившие учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3.7. Обращения, рассмотренные главным врачом передаются для рассмотрения по существу и подготовки ответа обозначенному исполнителю.

7.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

7.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении главного врача, заместителя главного врача), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

- соисполнителя поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

7.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

7.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

7.4.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через секретаря главного врача с проставлением соответствующей отметки.

7.4.5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

7.4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

7.4.7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

7.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

7.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

7.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

7.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

7.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

7.4.13. Ответы на обращения граждан подписывает главным врачом либо лицом, заменяющим его.

7.4.14. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

7.4.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

7.4.16. 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.

7.4.17. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале.

7.4.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь главного враача проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

7.4.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются в структурное подразделение медицинской организации, ответственное за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

7.4.20. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением в форме

электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.4.21. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении, ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

7.4.22. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

8. Результаты рассмотрения обращений граждан

8.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

8.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

9. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

9.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

9.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

9.3. Заместители главного врача по советующему профилю обеспечивают:

- учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных: количество и характер рассмотренных обращений граждан; количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

9.4. Начальник юридического отдела обеспечивает:

- учет и анализ вопросов по претензиям граждан, количество и характер судебных споров с гражданами;
- сведения о принятых по претензиям судебных решениях.

10. Организация контроля за исполнением Порядка

10.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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.

10.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению 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 граждан;

- снятие обращений с контроля.

10.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача медицинской организации по профилю (направлениям).

10.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

10.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

10.6. Секретарь главного враача оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней главному врачу.

10.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача по направлениям.

10.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление учреждение

обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

10.9. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) должностных лиц и работников ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А.Атаманова в соответствии с Порядком обжалования действий (бездействий) медицинского персонала (приложение №2).

Приложение №1 к Порядку

График личного приема

Н. В. Лячина
Главный врач
Приемная главного врача, вторник-четверг 15.00 - 16.00 39-62-39 kmr-odkb@kuzdrav.ru

К. А. Ковальков
Заместитель главного врача по хирургической помощи
Хирургический корпус, 6 этаж среда 14.00 - 16.00 39-00-39 kmr-odkb@kuzdrav.ru

Ю. Г. Соснина
Заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи
Приемная главного врача, четверг 14.00 - 16.00 35-28-55 kmr-odkb@kuzdrav.ru

К. В. Лангофер
Заместитель главного врача по медицинской части
Приемная главного врача, понедельник 12.00 - 14.00 39-62-03 kmr-odkb@kuzdrav.ru

В. В. Карсаева
Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи
Родильный дом, вторник 12.00 - 14.00 39-68-16 kmr-odkb@kuzdrav.ru

О.Б. Уфимцев
Заместитель главного врача по экономическим вопросам
Приемная главного врача, пятница 10.00 - 11.00 39-62-93 kmr-odkb@kuzdrav.ru

Ю. В. Тузовская
Начальник юридического отдела
Приемная главного врача, пятница 10.00 - 11.00 39-62-15 kmr-odkb@kuzdrav.ru

Приложение №2 к Порядку

Порядок обжалования действий (бездействий) медицинского персонала

Пациент или его законный представитель может обратиться **по следующим основаниям для обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц и работников ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А.Атаманова**:

- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или должностными лицами и работниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

С обращением на действие (бездействие) медицинских работников (врача или медицинской сестры) пациент может обратиться в структурных подразделениях ГАУЗ КОКБ им. Ю.А. Атаманова к заведующему структурным подразделением.

Кроме того, пациент или его законный представитель вправе обратиться к **заместителю главного врача по профилю, главному врачу:**

Обращение можно направить письменно, обратиться устно, на электронную почту kmr-odkb@kuzdrav.ru, на официальный сайт https://odkbko.ru записаться на личный прием по телефону 396-239.

Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы:

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме:

— повторного оказания медицинской услуги;

— привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

— отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;

— возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

— а также в иных формах.

2) отказать в удовлетворении жалобы.

3) незамедлительного направления имеющихся материалов в органы прокуратуры и органы следствия в случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления.

В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок Вы в праве обратиться в:

1. **Министерство здравоохранения Кузбасса**. Обратиться можно с письмом, лично записавшись на прием или отправив сообщение на сайт министерства. Приемная +7 (3842) 36-42-84, горячая линия +7 (3842) 58-43-56, отдел по работе с обращениями граждан +7 (3842) 58-78-59. Обратиться лично по адресу: г. Кемерово, пр. Советский 58 в часы приема. Режим работы: Понедельник - Пятница с 8:00 до 17:00. Обеденный перерыв с 12:00 до 13:00. Направить Ваше обращение в письменной форме, приложив, если необходимо, копии документов, фотографии и другие материалы, по почтовому адресу: пр. Советский, дом 58, город Кемерово, 650064, Министерство здравоохранения Кузбасса.

2. **Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Кемеровской области - Кузбассу**: 650055, Кемеровская область, город Кемерово, улица Сарыгина, дом 29, офис 305, т. 8 (3842) 44-10-93. ФАКС: 8 (3842) 44-10-92. E-mail: rznko@reg42.roszdravnadzor.gov.ru

3. **Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области - Кузбассу** (Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу) Адрес: 650992, г. Кемерово,пр. Кузнецкий, 24

Телефон: (384 2) 36-73-15

Факс: (384 2) 36-78-47 http://42.rospotrebnadzor.ru/

Обратиться в ТО Росздравнадзора можно с письмом, лично записавшись на прием или отправив сообщение на сайт Управления.

4. **Территориальный фонд обязательного медицинского страхования** Кемеровской области – Кузбасса (ТФОМС Кемеровской области – Кузбасса): 650000, г. Кемерово, ул. Красноармейская, 136, т. 8 3842 58-17-06, ф. 8 3842 36-25-09, т. inf@kemoms.ru

5. **Страховую медицинскую организацию**:

5.1. Кузбасский филиал ООО «АльфаСтрахование-ОМС», адрес: 650060, г. Кемерово, пр-кт Ленина, д. 137, телефон: 8-800-555-10-01 E-mail: kuzbass-oms@alfasrah.ru, alfastrahoms.ru

5.2. ООО «СК «Ингосстрах-М» филиал г. Кемерово, 650000, г. Кемерово, ул. Ноградская, 19А, тел. 8(3842) 75-59-29, 8-800-600-2427

6. **Отделы полиции** - в экстренной ситуации можно (02 или с мобильного телефона 112).

7. **Органы прокуратуры** за осуществлением надзора за исполнением законов, а также за соблюдением прав и свобод человека.

9. **Суд** за защитой гарантированных прав.