

**«Красноярская
межрайонная клиническая больница № 4»**

ПРИКАЗ

от 23.08.2019

№ 340

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
и досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений
в КГБУЗ «КМКБ №4»**

На основании требований закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «КМКБ № 4» согласно Приложению 1;

1.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) сотрудников КГБУЗ «КМКБ № 4» согласно Приложению 2.

2. Назначить:

2.1. Начальника юридического отдела Мамавко Н.М. ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан.

2.2. Уполномоченным лицом за регистрацию и учет обращений граждан заведующего канцелярией Сырыгину А.Д.

3. Начальнику юридического отдела Мамавко Н.М. организовать информирование граждан:

- о порядке рассмотрения обращений в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников в соответствии с Досудебным порядком.

4. Уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан Сырыгиной А.Д.:

4.1. Обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

4.2. Ознакомить сотрудников с Порядком рассмотрения обращений граждан и Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений под роспись в листе ознакомления.

5. Считать утратившим силу приказ главного врача от 18.09.2017 № 428.

6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Т.А. Шареев

А.П. Фокина

Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «КМКБ №4»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в КГБУЗ «КМКБ №4» обеспечивается рассмотрение письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

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

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в КГБУЗ «КМКБ №4» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения КГБУЗ «КМКБ №4», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном

сайте КГБУЗ «КМКБ №4» в сети Интернет: <http://www.kmkb4.ru/>.

3.2. Почтовый адрес: 660094 г. Красноярск ул. Кутузова 71. Телефоны для справок: CALL-центр: 218-18-92, 218-18-93, приемная главного врача: 218-07-50. Номер телефакса: 218-07-50.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: krasmed@kmkb4.ru.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: г. Красноярск ул. Кутузова 71.

График работы приемной: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.30;

3.4. На официальном сайте КГБУЗ «КМКБ №4», размещена следующая информация:

- место нахождения КГБУЗ «КМКБ №4»;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в КГБУЗ «КМКБ №4» приемную главного врача;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в КГБУЗ «КМКБ №4» с момента поступления - не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции КГБУЗ «КМКБ №4», 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.

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.

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

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) КГБУЗ «КМКБ №4» не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник КГБУЗ «КМКБ №4», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, 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.

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

5.1. Основанием для рассмотрения обращения является обращение гражданина, направленное в КГБУЗ «КМКБ №4»:

- в письменном виде по почте или факсу;
- электронной почтой;
- при обращении лично;
- по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации (КГБУЗ «КМКБ №4»), в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо 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.

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.

5.3. 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.

5.4. Обращение, поступившее в КГБУЗ «КМКБ №4», подлежит обязательному приему.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. 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, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. В случае получения 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.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. 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, ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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.

6.7. 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу КГБУЗ «КМКБ №4».

7. Права граждан и обязанности должностных лиц КГБУЗ «КМКБ №4» при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения 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.

7.2. Должностные лица (заместители главного врача, заведующие отделениями) КГБУЗ «КМКБ №4» 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.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам КГБУЗ «КМКБ №4» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в КГБУЗ «КМКБ №4» 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.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется Главным врачом и его заместителями (далее - руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом КГБУЗ «КМКБ №4».

В случае обращения гражданина к руководству КГБУЗ «КМКБ №4» по срочному, с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.2. Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений (зав. отделениями), к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

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

8.4. 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 30 минут.

8.5. 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.

8.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию КГБУЗ «КМКБ №4», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.8. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в КГБУЗ «КМКБ №4» осуществляются ответственным за работу с обращениями граждан начальником юридического отдела.

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

9. Работа с письменными обращениями граждан

9.1. Приём письменных обращений граждан

Поступающие в КГБУЗ «КМКБ №4» письменные обращения (посылки) принимаются в приемной главного врача и передаются делопроизводителю - уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан.

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.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается делопроизводителем проводившим получение и регистрацию.

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

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

9.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в КГБУЗ «КМКБ №4», производится делопроизводителем, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующем журнале в течение одного дня с даты их поступления.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

Делопроизводитель, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие 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.

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

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

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 КГБУЗ «КМКБ

№4» по направлениям:

- а) качество медицинской помощи (заместитель по КЭР),
- б) организация медицинской помощи (заместитель по ОМР),
- в) соблюдение этики и деонтологии (начальник юр. отдела);
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;

Обращение может быть рассмотрено:

- при проведении служебной проверки с оформлением акта;
- на врачебной комиссии с оформлением протокола;
- заместителем главного врача по направлениям с оформлением ответа.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции КГБУЗ «КМКБ №4», 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.

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.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение 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.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников КГБУЗ «КМКБ №4», 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.

Все обращения, поступившие в КГБУЗ «КМКБ №4», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица КГБУЗ «КМКБ №4», 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.

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом КГБУЗ «КМКБ №4» (заместителем главного врача, заведующим отделением), ответственным за исполнение поручения подается на подпись главному врачу до окончания установленного срока.

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

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

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

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

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

Исполнитель ответа несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

Ответы на обращения граждан подписывает главный врач.

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.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе исходящих документов КГБУЗ «КМКБ №4».

Оформленные надлежащим образом ответы передаются делопроизводителю для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в соответствии с номенклатурой дел.

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

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

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.

11. Организация контроля за исполнением Порядка

11.1. 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.

11.2. 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.

1 1.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача по направлениям.

11.4. Заведующий канцелярией - ответственное лицо за регистрацию обращений, осуществляет контроль за исполнением обращений, поступивших в КГБУЗ «КМКБ №4» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

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

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

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

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в КГБУЗ «КМКБ №4» 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.

11.7. 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников КГБУЗ «КМКБ №4»

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников КГБУЗ «КМКБ № 4» в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 №138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников КГБУЗ «КМКБ №4» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) отказ в оказании медицинской помощи;
- 5) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 6) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;
- 7) неудовлетворённость принятыми решениями КГБУЗ «КМКБ №4» или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 8) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников КГБУЗ «КМКБ №4»;

9) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (КГБУЗ «КМКБ №4»), решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
- 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника КГБУЗ «КМКБ №4», решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;
- 4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и сотрудников;
- 5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «КМКБ №4», утверждённым главным врачом.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена в КГБУЗ «КМКБ №4» (приемную главного врача):

- в письменном виде по почте или факсу;
- электронной почтой;
- лично;
- по телефону.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию КГБУЗ «КМКБ №4», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан КГБУЗ «КМКБ №4», направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные

функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников КГБУЗ «КМКБ №4» в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений.

1. Удовлетворение жалобы, 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 медицинской организацией опечаток и ошибок в 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. Отказывает в удовлетворении жалобы.
3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач КГБУЗ «КМКБ №4» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц КГБУЗ «КМКБ №4» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Ответственность и контроль

1. Должностные лица и сотрудники КГБУЗ «КМКБ №4» несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет Главный врач.