

ГБУЗ СК «КРАЕВОЙ КЛИНИЧЕСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ
ДИСПАНСЕР»

П Р И К А З

10.01.2024 г.

№ 01-01/63

г. Ставрополь

О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Краевой клинический противотуберкулезный диспансер» (далее – ГБУЗ СК «ККПТД»)

В соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими исполнение государственной функции:

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 октября 2012 г. №414н «Об утверждении административного регламента предоставления министерством здравоохранения Российской Федерации государственной услуги «организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011 № 22. Ст. 3169; №35, ст.5092; 2012, №28, ст. 3908; №36, ст. 4903)

П Р И К А З Ы В А Ю:

С целью совершенствования работы с обращениями граждан в ГБУЗ СК «ККПТД»

1. Создать врачебную комиссию по рассмотрению обращений граждан (далее – ВК).
2. Назначить заместителя главного врача по клинико-экспертной работе, по работе со страховыми компаниями и экспертизе временной нетрудоспособности Т. В. Терехину председателем ВК, ответственным за своевременность и полноту рассмотрения обращений граждан.
3. В состав ВК ввести заместителей главного врача с ответственностью по своим направлениям (зам. гл. врача по организационно-методической работе Коновалова Н.М., зам. гл. врача по медицинской части Задремайлова Т.А.,

зам. гл. врача по медицинской помощи в амбулаторных условиях Резникова Н.С.)

4. Утвердить административный регламент ГБУЗ СК «ККИПД» (далее – Регламент) по исполнению государственной функции по осуществлению приёма граждан и обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и организаций, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством срок. (Приложение №1).

5. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, по работе со страховыми компаниями и экспертизе временной нетрудоспособности Т.В. Терехиной:

5.1. организовать неукоснительное соблюдение требований административного регламента при работе с обращениями граждан:

5.2. ежеквартально осуществлять анализ поступивших обращений граждан как источника информации, характеризующий качество оказания медицинской помощи и эффективности мероприятий по защите интересов граждан;

5.3. обеспечить контроль за соблюдением сроков и полноты рассмотрения жалобы или обращения;

5.4. в случае, если разбор жалобы или обращения не исполнено в установленный срок, направлять докладную запись главному врачу с указанием должностных лиц, в отношении которых ведется служебная проверка по данному факту;

5.5. ознакомить с настоящим Регламентом заместителей главного врача.

6. Секретарю главного врача Новаковской Н.М. проводить регистрацию письменных в соответствии Регламентом о порядке рассмотрения обращений граждан.

7. Врачу-методисту организационно-методического отдела Акининой С.А. обеспечить регистрацию письменных обращений граждан в журнале обращений и составление ежеквартальных отчетов для министерства здравоохранения Ставропольского края

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.И. Шетогоубов

Административный регламент

ГБУЗ СК «Краевой клинический противотуберкулезный диспансер» по исполнению государственной функции по осуществлению приёма граждан и обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и организаций, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством срок

I. Общее положение

1.1. Наименование государственной функции

Осуществление приёма граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и организаций, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством срок (далее – государственная функция).

1.2. Наименование органа исполнительной власти Ставропольского края - ГБУЗ СК «Краевой клинический противотуберкулезный диспансер» (далее – ГБУЗ СК «ККПТД»).

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение государственной функции

Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, № 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 152; № 7, ст. 676; 2001, № 24, ст. 2421; 2003, № 30, ст. 3051; 2004, № 13, ст. 1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1, ст. 1; № 30, ст. 3745);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011 № 22. Ст. 3169; №35, ст. 5092; 2012, №28, ст. 3908; №36, ст. 4903)

– Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

– Законом Ставропольского края от 12 октября 1994 г. № 6-кз «Устав (Основной закон) Ставропольского края» (Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 1997, № 11-12 (41-42), ст. 506);

– Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае» (Ставропольская правда, 2008, № 251;

Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 2008, № 36, ст. 7797);

1.4. Результат исполнения государственной функции

Результатом исполнения государственной функции является принятие решений по рассмотренным обращениям заявителей с направлением ответов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации и Ставропольского края, а также обращениям, поступившим в ходе личного приёма заявителей и на «Телефон доверия» ГБУЗ СК «ККПТД».

1.5. Заявители, в отношении которых исполняется государственная функция

Заявителями могут быть:

- граждане Российской Федерации (далее – граждане).
- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или действующим законодательством Российской Федерации.

ГБУЗ СК «ККПТД» осуществляет предоставление информации в рамках исполнения государственной функции заявителям лично либо по почте.

Управление качеством медицинского обслуживания населения основано на процессах обратной связи. Обращения граждан, включающие жалобы и (или) предложения являются источником информации необходимой для совершенствования деятельности системы здравоохранения, а так же важное средство осуществления и охраны прав личности.

Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

Обращения делятся на предложения, заявления и жалобы (заявление, жалоба, предложение гражданина, изложенные в письменной или устной форме);

- предложение - вид обращения гражданина, направленного на улучшение организации деятельности ЛПУ;

- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействиями) юридических или физических лиц;

Администрацией диспансера рассматриваются письменные и устные обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции администрации больницы, в соответствии с Конституцией Российской Федерации и федеральными законами.

II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

Все присланные по почте письма обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную главного врача.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной главного врача.

Прием поступающих сообщений в приемную осуществляет секретарь.

Не принимаются обращения, не содержащие подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличие указанных вложений, к письму подкалывается конверт.

Все поступившие обращения, подлежат обязательной регистрации в течение 1 дня без учета праздничных и выходных дней у секретаря.

В диспансере ведется единая форма журнала регистрации жалоб и обращений граждан, который должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью. Форма журнала прилагается.

№	Дата поступления обращения	Откуда поступило обращение	ФИО заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Резолюция руководителя	Кому направлено на исполнение	Результат рассмотрения	Адресат, дата и номер направления ответа	Примечание

III. Регистрация поступивших обращений

При регистрации обращения в приемной главного врача в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный номер и дату регистрации.

Требования к письменному обращению:

- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя и отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, в адрес которого направлено обращение.

- Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

- В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

На каждое повторное обращение проводится новая регистрация. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица (лиц) по одному и тому же вопросу (вопросам), а также заявления, жалобы граждан на несвоевременное рассмотрение обращений.

Обращения, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются секретарем с указанием формы поступления.

После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются секретарем.

После регистрации документы передаются главному врачу, который решает вопрос о форме и сроке рассмотрения жалобы.

После наложения главным врачом (заместителем главного врача) резолюции о рассмотрении обращения секретарь в тот же день или на следующий рабочий день передаёт обращение ответственному специалисту организационно-методического отдела для регистрации в журнале учёта поступающих письменных обращений граждан (далее – журнал).

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, и в обращении на приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема (о чем делается запись в журнале). В остальных случаях дается письменный ответ.

IV. Порядок рассмотрения обращений граждан

С поступившим письменным обращением граждан знакомится главный врач и направляет для рассмотрения заместителям главного врача по профилям.

Поступившие письменные обращения граждан рассматриваются исполнителями в срок до одного месяца со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки – в срок до пятнадцати дней.

Руководители отделений и заместители главного врача, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частой жизни обратившихся граждан без их согласия.

При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется главный врач.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику.

V. Требования к оформлению ответа

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных, юридических и физических лиц.

Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются, о чем уведомляется заявитель.

На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащие конкретных предложений или просьб, (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах при коллективном обращении указывается, кому именно из авторов дан ответ.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об возврате.

Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы диспансера.

Ответы на письма граждан регистрируются секретарем по общепринятым правилам.

Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» специальной отметки в сопроводительном письме.

Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению,

передаются заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, который проверяет правильность оформления ответа.

Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

В журнале ответственным врачом-методистом организационно-методического отдела делается запись с отметкой о дате снятия с контроля.

Контроль за сроками исполнения, осуществляет заместитель главного врача по клинико-экспертной работе. Исполнитель не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязан предоставить заместителю главного врача по медицинской части все необходимые материалы и ответ.

Ответы на обращение граждан подписывают главный врач или его заместители.

Ответы в вышестоящие органы подписывает только главный врач.

Отправление ответов без регистрации у секретаря главного врача не допускается.

Врач-методист организационно-методического отдела ежеквартально готовит аналитическую и статистическую информацию о характере письменных обращений граждан и представляет ее заместителю главного врача по клинико-экспертной работе.

IV. Организация личного приема граждан

Рассмотрение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

Пересылка обращений граждан на рассмотрение в отделения и лицам, на действия которых подана жалоба и заявление, категорически запрещается.

Организация приема посетителей по личным вопросам одна из важных и ответственных функций руководителей отделений, заместителей главного врача и главного врача.

Личный прием граждан осуществляется ежедневно:

- Понедельник – заместителем главного врача по медицинской помощи в амбулаторных условиях Резниковой Натальей Сергеевной с 16.00 до 18.00 часов (2-х этажное здание, 2-й этаж, кабинет №2);
- Вторник – заместителем главного врача по клинико-экспертной работе Терехиной Татьяной Васильевной с 16.00 до 18.00 часов (4-х-этажное здание, 1-й этаж, кабинет №20);
- Среда – главным врачом Штогубовым Андреем Ивановичем с 16.00 до 18.00 (4-х-этажное здание, 1-й этаж, приемная главного врача);
- Четверг - заместителем главного врача по медицинской части Задремайловой Т.А. с 16.00 до 18.00 часов (4-х-этажное здание, 1-й этаж, приемная главного врача).
- Пятница - заместителем главного врача по организационно-методической работе Коноваловой Н.М. с 16.00 до 18.00 часов (4-х-этажное здание, 1-й этаж, кабинет №12).

Обращения граждан заносятся в журнал регистрации обращений по установленной форме, и регистрируются секретарем в установленные сроки.

По просьбе заявителя он может быть принят другим должностным лицом диспансера. С графиком приема посетители могут ознакомиться через секретаря.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.



Главный врач ГБУЗ СК «ККПТД»
А.И. Шетогубов
«10» января 2024 г.

График приема посетителей по личным вопросам администрации ГБУЗ СК «Краевой клинический противотуберкулезный диспансер»

- Понедельник - с 16.00 до 18.00 часов - заместителя главного врача по медицинской помощи в амбулаторных условиях Резникова Наталья Сергеевна (2-х этажное здание, 2-й этаж, кабинет №2), тел. 8(8652)28-76-68.
- Вторник – с 16.00 до 18.00 часов - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, по работе со страховыми компаниями и экспертизе временной нетрудоспособности Терехина Татьяна Васильевна (4-х-этажное здание, 1-й этаж, кабинет №20), тел. 8 (8652)28-86-59.
- Среда – с 16.00 до 18.00 - главный врач Шетогубов Андрей Иванович (4-х-этажное здание, 1-й этаж, приемная главного врача) тел. 8(8652)28-83-60 (секретарь).
- Четверг - с 16.00 до 18.00 часов - заместитель главного врача по медицинской части Задремайлова Татьяна Алексеевна (4-х-этажное здание, 1-й этаж, приемная главного врача), тел. 8(8652)28-83-61.
- Пятница - с 16.00 до 18.00 часов – заместитель главного врача по организационно-методической работе Коновалова Наталья Михайловна (4-х-этажное здание, организационно-методический отдел); тел. 8 (8652)28-75-34.

Прием посетителей по личным вопросам с 8-00 до 16-00 часов с понедельника по пятницу осуществляется администрацией в порядке общей очереди.



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУЗ СК «ККПТД»

А.И. Шетогубов

« 10 » января 2024 г.

**Информация для посетителей
ГБУЗ СК «Краевой клинический противотуберкулезный диспансер»**

**ЕСЛИ ВАМ ОТКАЗАЛИ В МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ ИЛИ
ОКАЗАЛИ УСЛУГИ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА,
ОБРАЩАЙТЕСЬ:**

1. Телефон «Горячей линии» ГБУЗ СК «ККПТД» - 8(8652)28-69-51
2. Сайт ГБУЗ СК «ККПТД» - skkptd.com
3. Заведующие отделениями, где находится на лечении пациент.
4. Заместители главного врача:
 - заместитель главного врача по медицинской части - Задремайлова Татьяна Алексеевна, контактный телефон: 8(8652)28-83-61;
 - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, по работе со страховыми компаниями и экспертизе временной нетрудоспособности - Терехина Татьяна Васильевна, контактный телефон: 8 (8652)28-86-59;
 - заместителя главного врача по медицинской помощи в амбулаторных условиях – Резникова Наталья Сергеевна, контактный телефон: 8(8652)28-76-68;
 - заместитель главного врача по организационно-методической работе - Коновалова Наталья Михайловна, контактный телефон: 8 (8652)28-75-34.
5. Главный врач – Шетогубов Андрей Иванович с 8.00 до 17.00 тел. 8(8652)28-69-54.
6. Министерство здравоохранения Ставропольского края: г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова 42/311 Телефон «Горячей линии»: 8(800)200-26-03, 2(8652)26-78-74.
7. Территориальный орган Росздравнадзора по Ставропольскому краю: г. Ставрополь, ул. Голенева 67Б. Телефон «Горячей линии»: 8(8652)29-61-46.