



## ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке работы с обращениями граждан в ОГАУЗ «Иркутская городская детская стоматологическая поликлиника».

Настоящее положение разработано в целях упорядочения работы с обращениями граждан по вопросам организации лечебного процесса, качества оказания медицинской помощи, вопросам этики и деонтологии и другим проблемам, возникающим при обращении граждан в ОГАУЗ «ИГДСП» за медицинской помощью во исполнение ФЗ РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006г.

1. Пациент или его законный представитель для решения проблем, возникающих в процессе оказания медицинской помощи в кабинетах, входящих в структуру поликлиники, обращается непосредственно к специалистам, работающим в данном кабинете.
2. Медицинский работник, получивший обращение гражданина, обязан незамедлительно предпринять все меры для решения проблемы и, по возможности, не допустить развития конфликтной ситуации.
3. При невозможности самостоятельно разрешить проблему или конфликт работники сообщают об этом руководителю подразделения, о чем пациент или его законный представитель ставятся в известность.
4. При отсутствии возможности решения возникшей проблемы на уровне заведующего структурным подразделением, обращение передается заместителю главного врача по медицинской части или непосредственно главному врачу.
5. При невозможности немедленного решения проблемы пациента должностное лицо, получившее обращение, обязано предупредить обратившегося о необходимом времени для его решения и при получении

результата сообщить о нем обратившемуся по телефону или письменно (по согласованию).

6. Обращение граждан может быть устным или оформлено в письменном виде в «Книге жалоб и предложений», подано в виде письма или обращения через интернет на сайт поликлиники или через специализированный почтовый ящик «Для писем и обращений».

7. В соответствии с п.1.ст.2 59-ФЗ. «Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц», к должностным лицам ОГАУЗ «ИГДСП».

8. Обращение гражданина может быть в виде: предложения, заявления или жалобы, а также устного обращения гражданина:

1) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности поликлиники;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод при оказании медицинской помощи в ОГАУЗ «ИГДСП», либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе работников поликлиники, либо критика их деятельности;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

9. При рассмотрении обращения должностным лицом поликлиники гражданин имеет право:

1) 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;

2) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

3) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в вышестоящей организации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

10. В соответствии со статьей 7 59-ФЗ:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование поликлиники, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, к которому обращается, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной

почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. При необходимости должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Должностное лицо:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения медицинские документы;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. Ответ на обращение, поступившее должностному лицу 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.

13. В соответствии со ст.11 59-ФЗ:

- 1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- 2) должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4) 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись к одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение

14. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

15. Электронные адреса главного врача и заместителя главного врача по медицинской части размещаются на сайте поликлиники, на страничке поликлиники сайтов страховых организаций и ТФ ОМС.

16. «Книга жалоб и предложений» размещается в регистратурах поликлиники на пр. Маршала Жукова,62 и ул. Подгорной,68 на видном месте, доступном пациентам и предоставляется по первому требованию.

17. Специализированные почтовые ящики «Для писем и обращений» размещаются в непосредственной близости от регистратур в доступных для пациентов местах.

18. Медицинские регистраторы несут ответственность за обеспечение гражданам возможности беспрепятственного составления обращения, жалобы, пожелания.

19. Контроль за поступлением письменных жалоб осуществляется ежедневно:

в поликлинике на пр.Маршала Жукова,62 – главным врачом,

в поликлинике на у.Подгорной,68 – заместителем главного врача по медицинской части.

20. Все жалобы фиксируются в «Журналах обращений граждан», которые находятся:

в поликлинике на пр.Маршала Жукова,62 - в кабинете главного врача, на Подгорной,68 – в кабинете заместителя по медицинской части.

21. При необходимости гражданин может обратиться лично к заведующему отделением, заместителю главного врача или главному врачу в часы приема по личным вопросам. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

23. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения расписания приема граждан по личным вопросам руководителями поликлиники на сайте поликлиники, на информационных стендах возле регистратур и непосредственно на дверях кабинетов руководителей поликлиники и структурных подразделений.

24. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случаях, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращения граждан. В остальных

случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

25. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

26. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

28. При возникновении неотложной ситуации гражданин имеет право обратиться к должностному лицу незамедлительно, вне времени приема (при наличии времени у должностного лица).

29. При поступлении жалобы на качество оказания медицинской помощи в обязательном порядке проводится служебное расследование, решение принимается врачебной комиссией после рассмотрения всех аспектов данной ситуации. Решение оформляется протоколом.

30. Признание жалобы «обоснованной» влечет за собой применение мер дисциплинарного воздействия и как следствие, снижение уровня стимулирующей надбавки виновному лицу за качество работы вплоть до полного ее снятия.

31. Результаты проведенного служебного расследования и решение о принятых мерах по решению вопроса, указанного в жалобе доводятся до гражданина в установленном данным положением порядком.

32. Гражданин имеет право обратиться по телефону «Горячей линии» ежедневно с 8-00 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней. Номер телефона так же размещается на сайте поликлиники и на информационных стендах.