

2017

**ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ОБЛАСТНОЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

П Р И К А З

« 9 » января 2017 г. Курск

№ 53

О работе с обращениями граждан

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной перинатальный центр» и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закон Курской области от 30.05.2006 г. № 32-ЗКО «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений (жалоб) граждан в ОБУЗ ОПЦ (далее - Порядок) (Приложение № 1).
2. Установить, что разъяснения Порядка дает юрисконсульт ОБУЗ ОПЦ **Алиев В.А.**
3. Считать работу по рассмотрению обращений граждан основным направлением деятельности, по обеспечению установленных законодательством Российской Федерации гарантий правовой и социальной защиты граждан.
4. Назначить:
 - 4.1. заместителя главного врача по ОМР **Духова С.В.** ответственным за информирование граждан об их праве на обращение;
 - 4.2. начальника отдела АСУ **Попову Т.В.** ответственным за размещение на сайте учреждения информации о праве граждан на обращение;
 - 4.3. заведующему канцелярией **Панькову Е.А.** ответственным за регистрацию письменных обращений граждан и ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан;

Создать комиссию по работе с обращениями граждан в составе:

Председатель комиссии:

- главный врач **Крестинина В.И.**

Члены комиссии:

- зам. главного врача по акушерско-гинекологической помощи **Кузнецова Л.М.**
- зам. главного врача по педиатрической помощи **Воротынцев С.Г.**
- зам. главного врача по КЭР **Макуха Д.В.**
- зам. главного врача по ОМР **Духов С.В.**
- зав. ЦОЗС и Р **Стародубова Н.И.**

5. Комиссии по работе с обращениями граждан:
- осуществлять контроль за работой по рассмотрению обращений граждан;
 - осуществлять личный прием граждан в соответствии с Порядком;
 - осуществлять работу с обращениями граждан, в том числе поступившими при личном приеме граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и согласно Порядка;
 - строго соблюдать сроки рассмотрения обращений граждан;
 - по окончании рассмотрения обращения гражданина, передавать исполненные материалы секретарю руководителя для формирования ответа на обращение;
6. Признать утратившим силу приказ ОБУЗ ОПЦ от 11.01.2016 г. № 5 «О работе с обращениями граждан.
7. Ответственность за исполнение настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач ОПЦ




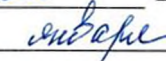
В.И. Крестинина

Исполнитель:
Духов С.В.



Согласованно:
Юрисконсульт

В.А. Алиев

 Главный врач ОБУЗ ОПЦ
В.И. Крестинина
« 9 »  2017 г.

Порядок рассмотрения обращений (жалоб) граждан в ОБУЗ ОПЦ

1. Настоящий порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений (жалоб) (далее жалобы) на качество оказанной медицинской помощи, выразившееся в неправомочных решениях и действиях (бездействии) ОБУЗ ОПЦ и/или должностного лица учреждения.
2. Настоящий порядок составлен в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями).
3. В соответствии с п. 21 статьи 2 федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» качество медицинской помощи – это совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи.
4. Подать жалобу на качество оказанной медицинской помощи в учреждении может любое лицо, являющееся потребителем медицинской услуги данного учреждения.
Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно подать обращение (жалобу) на качество оказания медицинской помощи в учреждении при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).
5. Основанием для начала процедуры служебного расследования по разбору обращения (жалобы) гражданина в учреждение, является жалоба заявителя, поданная в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.
6. Жалоба (обращение) должна содержать:
 - наименование организации и/или должностного лица организации, оказывающей медицинскую помощь, решения или действия (бездействия) которых обжалуются;
 - фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
 - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации и/или должностного лица организации, оказавшего медицинскую помощь;
 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) организации и/или должностного лица организации, оказавшего

медицинскую помощь. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. В случае если жалоба подаётся 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 может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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.

8. Приём жалоб (обращений) в письменной форме осуществляется по адресу: 305005 г. Курск, проспект Вячеслава Клыкова, д.100, ежедневно в часы приёма 9:00 - 12:00; 13:00 - 17:00, кроме субботы, воскресенья, праздничных дней. Также письменное заявление можно направить почтовым отправлением через отделение связи, по факсу (4712) 32-50-33 или заполнив форму обращения на официальном сайте orskursk.ru/ Телефон приемной главного врача ОБУЗ ОПЦ (4712) 32-50-33, телефон доверия (4712) 32-49-39/

Дни и часы личного приёма граждан:

Главный врач:

Четверг с 15:00 до 17:00

Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи:

Понедельник с 15:00 до 17:00

Среда с 15:00 до 17:00

Заместитель главного врача по педиатрической помощи:

Вторник с 15:00 до 17:00

Дни приёма граждан дежурным администратором:

Ежедневно с 12:00 до 13:00 и с 15:00 до 16:00, кроме выходных и праздничных дней.

Понедельник – заместитель главного врача по педиатрической помощи

Воротынцев С.Г.

Вторник – заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи

Кузнецова Л.М.

Среда – заведующий ЦОЗС и Р **Стародубова Н.И.**

Четверг – заместитель главного врача по КЭР **Макуха Д.В.**

Пятница – заместитель главного врача по ОМР **Духов С.В.**

В случае подачи жалобы при личном приёме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. В учреждении должностные лица. Уполномоченные на рассмотрение жалоб, утверждаются приказом главного врача.

10. Жалоба, поступившая на рассмотрение в учреждение, подлежит регистрации на позднее следующего рабочего дня со дня её поступления.

Жалоба рассматривается от 15 до 30 рабочих дней со дня её регистрации.

11. По результатам рассмотрения жалобы, учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении.

12. При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы предоставляется заявителю лично на руки, либо через почтовое отделение заказным письмом не позднее дня следующего за днём принятия решения, в письменной форме.

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главным врачом учреждения.

15. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованием настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

16. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и/или почтового адреса заявителя, указанные в жалобе;
- отсутствие информации о заявителе, указанной в пункте 4 настоящего раздела.