



**Министерство здравоохранения Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Нижегородской области
«Дзержинский противотуберкулёзный диспансер»**

П Р И К А З

«05» ноября 2020 года

№ 469 – *P*

г. Дзержинск

**О работе с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении
здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулёзный
диспансер»**

В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рекомендаций Министерства здравоохранения Нижегородской области, изложенных в Распоряжении Министра здравоохранения Нижегородской области от 25.04.2013 года №315-01-50-6667/13-0 и в целях организации работы с обращениями граждан в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулёзный диспансер» (далее – ГБУЗ НО «ДПТД»), ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ДПТД» (далее – Порядок) (Приложение №1);

1.2. Порядок работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУЗ НО «ДПТД» (далее – Порядок работы «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ») (Приложение №2);

1.3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ НО «ДПТД» (далее – Досудебный порядок) (Приложение №3);

1.4. Форму журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в ГБУЗ НО «ДПТД» (Приложение №4);

1.5. Форму журнала регистрации обращений граждан, поступивших на Телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ГБУЗ НО «ДПТД» (Приложение №5);

1.6. Форму журнала приема главным врачом, заместителями главного врача (далее – Форма журнала) (Приложение №6);

1.7. Порядок ведения журналов приема главным врачом, заместителями главного врача (Приложение №7);

1.8. Дни и часы приема главным врачом, заместителями главного врача и руководителями структурных подразделений (Приложение №8);

1.9. Форму анализа работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «ДПТД» (далее – Форма анализа) (Приложение №9).

2. Назначить заместителя главного врача по медицинской части ответственным за организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «ДПТД», включая организацию работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».

3. Назначить уполномоченными лицами за:

3.1. регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан;

3.2. обеспечение непосредственной работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», а также регистрацию обращений граждан, поступивших на Телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»:

в головном учреждении – секретаря;

в структурных подразделениях (филиалах) – заведующих филиалами.

4. Руководителям структурных подразделений (заведующим отделениями головного учреждения и филиалами) обеспечить и проводить:

4.1. Информирование граждан о порядке:

– рассмотрения обращений в ГБУЗ НО «ДПТД» в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

– работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»;

– обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ НО «ДПТД» в соответствии с Досудебным порядком;

4.2. Работу с обращениями граждан в ГБУЗ НО «ДПТД» в соответствии с требованиями утверждённого Порядка.

4.3. Работу Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».

4.4. Размещение на официальном сайте и на информационных стендах структурных подразделений, в т.ч. филиалов:

– информацию о месте приёма граждан, а также об установленных для приёма днях и часах;

– дни и часы приема граждан главным врачом, заместителями главного врача, руководителями структурных подразделений, в т.ч. филиалами.

4.5. Ознакомление заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

4.6. Ежеквартальный анализ работы с обращениями граждан в целях формирования сводного отчета в информационно – аналитической системе «БАРС».

5. Председателю врачебной комиссии и председателям подкомиссий врачебной комиссии филиалов ГБУЗ НО «ДПТД», обеспечить в установленном порядке рассмотрение обращений граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в структурные подразделения ГБУЗ НО «ДПТД» на заседаниях врачебной комиссии и подкомиссии врачебной комиссии с отражением соответствующей информации в представляемом главному врачу ГБУЗ НО «ДПТД» ежеквартальном (годовом) отчёте о работе врачебной комиссии и ее подкомиссий.

6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

п.п.

Яшин А.А.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач государственного бюджетного
учреждения здравоохранения Нижегородской
области «Дзержинский
противотуберкулезный диспансер»

п.п. А.А. Яшин

«_____» _____ 20____ г.

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ДЗЕРЖИНСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования рассмотрения обращения граждан в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулезный диспансер» (далее – ГБУЗ НО «ДПТД») является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан; уведомление заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок, изложенный в настоящем Порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок).

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения:

- в устной форме;
- в письменной форме или в форме электронного документа;
- индивидуальные и коллективные обращения граждан

(далее – обращения).

1.3. Рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ НО «ДПТД» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года №4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 года №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года №138-ФЗ.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Сведения о ГБУЗ НО «ДПТД» и его структурных подразделений:

- месте нахождения;
- почтовых адресах;

- справочных телефонных номерах;
- адресе электронной почты,

для направления обращений.

Сведения о:

- приёме заявителей;
- порядке обжалования решений и действиях (бездействиях) должностных лиц ГБУЗ НО «ДПТД» в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращений;
- регламент работы с обращениями граждан,

размещаются на официальном сайте головного учреждения в сети Интернет: <http://dptd.ru>, а также на информационных стендах структурных подразделений.

2.2. Почтовый адрес головного учреждения и структурных подразделений (филиалов) ГБУЗ НО «ДПТД»:

- головного учреждения – Нижегородская область, город Дзержинск, улица Попова, дом 16;
- филиала ГБУЗ НО «ДПТД» - «Балахнинский противотуберкулёзный диспансер» (далее – «Бал. ПТД») – Нижегородская область, Балахнинский район, посёлок Гидроторф, улица Больничная, дом 12А;
- филиала ГБУЗ НО «ДПТД» - «Богородский противотуберкулёзный диспансер» (далее – «Бог. ПТД») – Нижегородская область, город Богородск, улица Ленина, дом 346;
- филиала ГБУЗ НО «ДПТД» - «Городецкий противотуберкулёзный диспансер» (далее – «ГПТД») – Нижегородская область, Городецкий район, посёлок Первомайский, улица Центральная, дом 2;
- филиала ГБУЗ НО «ДПТД» - «Кулебакский противотуберкулёзный диспансер» (далее – «КПТД») – Нижегородская область, город Кулебаки, улица Советская, дом 30;
- филиала ГБУЗ НО «ДПТД» - «Павловский противотуберкулёзный диспансер» (далее – «ППТД») – Нижегородская область, город Павлово, улица Привокзальная, дом 2;

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, на личный приём:

- главному врачу, заместителям главного врача и руководителям структурных подразделений головного учреждения: (8313) 28-52-27, (8313) 26-65-79;
- филиала «Бал. ПТД»: (831 44) 7-05-14 и/или 7-08-99;
- филиала «Бог. ПТД»: (831 70) 2-21-51 и/или 2-19-43;
- филиала «ГПТД»: (831 61) 5-85-60 и/или 5-85-91;
- филиала «КПТД»: (831 76) 5-67-27;
- филиала «ППТД»: (831 71) 3-11-38 и/или 3-20-03.

Телефон(ы) «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»: (8313) 28-52-27.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан:

- головного учреждения: tbcsek@bk.ru;
- филиала «Бал. ПТД»: e-mail: bptd@mail.ru и e-mail: t_dispanser@mail.ru);
- филиала «Бог. ПТД»: bog_ptb@mail.ru);
- филиала «ГПТД»: e-mail: tbclmay@mail.ru;
- филиала «КПТД»: e-mail: ptdku@mail.ru);
- филиала «ППТД»: e-mail: [www :/ ptd2007@yandex.ru](mailto:www:/ptd2007@yandex.ru);

Номер телефакса для приема обращений граждан:

- головного учреждения: (8313) 28-52-27;
- филиала «Бал. ПТД»: (831 44) 7-05-14;
- филиала «Бог. ПТД»: (831 70) 2-21-51;
- филиала «ГПТД»: (831 61) 5-85-60;
- филиала «КПТД»: (831 76) 5-23-38;

- филиала «ДПТД»: (831 71) 3-55-81.

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: Нижегородская область, город Дзержинск, улица Попова, дом 16.

Приём заявителей главным врачом, заместителями главного врача и руководителями структурных подразделений головного учреждения осуществляется в следующие дни и часы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 8.00 до 17.00;
обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00.

Приём заявителей заведующими филиалов осуществляется в дни и часы установленные заведующим филиалом.

2.4. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, в головном учреждении и структурных подразделениях ГБУЗ НО «ДПТД», размещается при входе (в холле, или ином удобном месте).

2.5. Обеспечивается возможность граждан направить обращения с официального сайта головного учреждения и структурных подразделений ГБУЗ НО «ДПТД» через систему «Интернет».

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

- лично в головное учреждение и структурные подразделения (филиалы) ГБУЗ НО «ДПТД»;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в головное учреждение и структурные подразделения (филиалы) ГБУЗ НО «ДПТД»;
- электронной почтой в головное учреждение и структурные подразделения (филиалы) ГБУЗ НО «ДПТД».

3. СРОКИ РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Срок регистрации письменных обращений в головное учреждение и структурные подразделения (филиалы) ГБУЗ НО «ДПТД» с момента поступления – не более одного дня.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции головного учреждения и структурных подразделений (филиалов) ГБУЗ НО «ДПТД», 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.

3.3. 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.

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

3.5. 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) ГБУЗ НО «ДПТД» 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.

3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник головного учреждения и структурного подразделения (филиала) ГБУЗ НО «ДПТД», 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.

4. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

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

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

4.2. В обращении заявителя должно быть указано наименование ГБУЗ НО «ДПТД», 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. Обращение, поступившее в головное учреждение и структурные подразделения (филиалы) ГБУЗ НО «ДПТД», подлежит обязательному приему.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. 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.

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

5.3. Должностное лицо головного учреждения и структурного подразделения (филиала) ГБУЗ НО «ДПТД» 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.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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, главный врач, должностное лицо головного учреждения и структурного подразделения (филиала) ГБУЗ НО «ДПТД» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о обоснованности 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.

5.6. 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.

5.7. 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 головного учреждения и структурного подразделения (филиала) ГБУЗ НО «ДПТД».

6. ПРАВА ГРАЖДАН И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ГБУЗ НО «ДПТД» ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в головном учреждении и структурном подразделении (филиале) ГБУЗ НО «ДПТД», 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.

6.2. Должностные лица головного учреждения и структурного подразделения (филиала) ГБУЗ НО «ДПТД» 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.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам головного учреждения и структурного подразделения (филиала) ГБУЗ НО «ДПТД» при рассмотрении

обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в головное учреждение и структурное подразделение (филиал) ГБУЗ НО «ДПТД» 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.

7. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УЧИТЫВАЮЩИЕ ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

В головном учреждении и структурных подразделениях (филиалах) ГБУЗ НО «ДПТД» осуществляется:

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте.

7.2. При необходимости обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта головного учреждения и структурного подразделения (филиала) ГБУЗ НО «ДПТД».

7.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в головное учреждение и структурное подразделение (филиал) ГБУЗ НО «ДПТД».

8. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН В ГБУЗ НО «ДЗЕРЖИНСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»

8.1. Организация личного приёма граждан

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и его заместителями (далее – руководство ГБУЗ НО «ДПТД») в соответствии с днями и часами приёма граждан, утвержденным главным врачом.

8.1.2. В случае обращения гражданина к руководству ГБУЗ НО «ДПТД» 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 утверждённых дней и часов приёма.

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

8.1.4. Дни и часы личного приема граждан руководством ГБУЗ НО «ДПТД» и заведующими филиалами (уполномоченными лицами) размещается на официальном сайте головного учреждения и информационном стенде головного учреждения и структурных подразделений ГБУЗ НО «ДПТД».

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

8.1.6. 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 30

минут.

8.1.7. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личного приёма граждан, установленной в ГБУЗ НО «ДПТД» формы. 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.

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

8.1.9. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ НО «ДПТД», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.1.11. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ГБУЗ НО «ДПТД» осуществляются соответствующим структурным подразделением ГБУЗ НО «ДПТД» (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

8.1.12. Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приёме главным врачом и его заместителями, заносятся в журнал, установленной в ГБУЗ НО «ДПТД» формы, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.1.13. В обязательном порядке журнал личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУЗ НО «ДПТД» должен включать следующие разделы:

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

8.1.14. Ведение журналов личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУЗ НО «ДПТД» осуществляется в соответствии с Порядком, установленным в ГБУЗ НО «ДПТД» .

8.2. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении и при получении результата рассмотрения обращения не должен превышать 20 минут

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

8.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

8.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов). Имеются справочники (перечни) служебных телефонов сотрудников ГБУЗ НО «ДПТД» .

8.3.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

8.3.4. Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

8.3.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения (уполномоченного лица), ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан.

8.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, могут быть размещены в соответствующем разделе

официального сайта ГБУЗ НО «ДПТД».

8.3.7. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах ГБУЗ НО «ДПТД», а также на официальном сайте ГБУЗ НО «ДПТД».

9. РАБОТА С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГБУЗ НО «ДПТД»

9.1. Прием письменных обращений граждан

9.1.1. Поступающие в ГБУЗ НО «ДПТД» письменные обращения принимаются структурным подразделением (уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.1.2. 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, работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

9.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- 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.

9.1.4. 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.;
- 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 работником структурного подразделения (или уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

9.2. Регистрация письменных обращений граждан

9.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в ГБУЗ НО «ДПТД», производится работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, в соответствующем журнале (базе данных), установленной в ГБУЗ НО «ДПТД» формы, в течение одного дня с даты их поступления.

9.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

9.2.3. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в ГБУЗ НО «ДПТД» (базу данных).

9.2.4. Работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты

письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

9.2.5. Повторными считаются обращения, поступившие в ГБУЗ НО «ДПТД» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.2.6. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

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

9.2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ГБУЗ НО «ДПТД». При этом в журнале регистрации делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

9.3.1. 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 (заведующим филиалов);
- 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».

9.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции головного учреждения и структурных подразделений (филиалов) ГБУЗ НО «ДПТД», 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.

9.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в ГБУЗ НО «ДПТД» 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 ГБУЗ НО «ДПТД».

9.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГБУЗ НО «ДПТД», 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.

9.3.4. Все обращения, поступившие в ГБУЗ НО «ДПТД», подлежат обязательному

рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ГБУЗ НО «ДПТД», 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.

9.3.5. Обращения, рассмотренные главным врачом ГБУЗ НО «ДПТД», передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям главного врача или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

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

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

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

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

9.4.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) ГБУЗ НО «ДПТД», ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.4.5. 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.

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

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

9.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

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

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

9.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач или уполномоченный им его заместитель.

9.4.14. 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.

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

9.4.16. 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.

9.4.17. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фиксируется в журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в ГБУЗ НО «ДПТД» (базе данных).

9.4.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения, ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), 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.

9.4.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу) ГБУЗ НО «ДПТД», ответственное за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.4.20. Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ НО «ДПТД» в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.4.21. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении (уполномоченным лицом), ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

9.4.22. Структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

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

10. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. 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.

10.2. 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.

11. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ГБУЗ НО «ДПТД»

11.1. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан в соответствии с установленной в ГБУЗ НО «ДПТД» формой.

11.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо ГБУЗ НО «ДПТД» осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в ГБУЗ НО «ДПТД».

11.3. Структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, по итогам года (или за иной период) подготавливает анализ работы с обращениями граждан по установленной в ГБУЗ НО «ДПТД» форме.

12. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «ДПТД».

12.4. Соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) ГБУЗ НО «ДПТД», ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ГБУЗ НО «ДПТД» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в ГБУЗ НО «ДПТД» в соответствии с поручением главного врача.

12.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган (при необходимости).

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

12.7. Соответствующее структурное подразделение ГБУЗ НО «ДПТД» (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу.

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

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ГБУЗ НО «ДПТД» 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.

12.10. 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 ГБУЗ НО «ДПТД» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.11. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ГБУЗ НО «ДПТД», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью ГБУЗ НО «ДПТД» по работе с обращениями граждан.

Заместитель главного врача по медицинской части

п.п.

Е.С. Хлыстова

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач государственного бюджетного
учреждения здравоохранения Нижегородской
области «Дзержинский
противотуберкулёзный диспансер»

п.п. А.А. Яшин

«_____» _____ 20____ г.

ПОРЯДОК

РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ПО ВОПРОСАМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ДЗЕРЖИНСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЁЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» по вопросам оказания медицинской помощи в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулёзный диспансер» (далее – телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»).

Цель работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» – повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулёзный диспансер» (далее – ГБУЗ НО «ДПТД»).

Задачи Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»:

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в ГБУЗ НО «ДПТД».

2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.

3. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;

4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства головного учреждения и руководителей структурных подразделений (в т.ч. филиалов) ГБУЗ НО «ДПТД» по вопросам оказания медицинской помощи.

Работа Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ДПТД».

2. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона является заместитель главного врача по медицинской части (далее – Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом главного врача и обеспечивает организацию работы Телефона в

соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ДПТД».

2. Приказом главного врача назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» (далее – Уполномоченное лицо). Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».

3. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей главного врача, руководителей структурных подразделений, иных сотрудников ГБУЗ НО «ДПТД» по вопросам работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»;
- контроль за работой Уполномоченного лица;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и представление главному врачу ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»;
- подготовку и внесение предложений главному врачу по вопросам совершенствования работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»;

4. Уполномоченное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон;
- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в ГБУЗ НО «ДПТД» в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с заместителями главного врача, руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками ГБУЗ НО «ДПТД» по вопросам, поступившим на Телефон, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
- учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;
- ведение журнала работы Телефона в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений Ответственному лицу, главному врачу по совершенствованию работы Телефона;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

5. При отказе руководителя структурного подразделения или иного сотрудника ГБУЗ НО «ДПТД» от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом главного врача. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает главный врач ГБУЗ НО «ДПТД».

6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА

1. Каждое поступившее по Телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» обращение регистрируется Уполномоченным лицом в Журнале работы Телефона в соответствии с установленной в ГБУЗ НО «ДПТД» формой. При этом в Журнал заносятся:

- дата и время поступления обращения;

- данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- содержание обращения;
- должность и Ф.И.О. сотрудника ГБУЗ НО «ДПТД», которому передано обращение;
- дата и время ответа на обращение;
- краткая информация о принятом по обращению решении.

2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Уполномоченным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».

4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ДПТД», либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ДПТД».

5. В случае, если изложенные в устном обращении по телефону факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передается телефонограммой либо заместителю главного врача, курирующего соответствующее направление работы ГБУЗ НО «ДПТД», либо руководителю соответствующего структурного подразделения, в котором необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, решить вопрос о срочной госпитализации, провести внеплановый осмотр зав. отделением, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

6. При получении телефонограммой информации об обращении гражданина на Телефон заместитель главного врача, курирующего соответствующее направление работы ГБУЗ НО «ДПТД», либо руководитель соответствующего структурного подразделения незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем главного врача, курирующим соответствующее направление работы ГБУЗ НО «ДПТД», либо руководителем соответствующего структурного подразделения в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Также о принятом по обращению решении заместитель главного врача, курирующего соответствующее направление работы ГБУЗ НО «ДПТД», либо руководитель соответствующего структурного подразделения (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона.

7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ДПТД».

8. Если при обращении на Телефон ГБУЗ НО «ДПТД» не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

10. Прием поступающих на Телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» обращений осуществляется на телефонный номер **8(8313) 28-52-27**

11. Время работы Телефона - с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни все телефонные обращения, поступившие на Телефон, фиксируются путем автоматической аудиозаписи с последующим их рассмотрением в соответствии с настоящим Порядком в первый рабочий день после выходного или праздничного дня. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 17 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

12. Информация, предоставляемая по Телефону в вечернее время, выходные и праздничные дни гражданам в автоматическом режиме: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону в ГБУЗ НО «Дзержинский противотуберкулезный диспансер». В вечернее время, выходные и праздничные дни Телефон работает в режиме автоответчика. Пожалуйста, после сообщения назовите свою фамилию, имя, отчество, наименование организации, представителем которой Вы являетесь, адрес, по которому Вам может быть направлен письменный ответ, изложите содержание обращения. Время изложения обращения не должно превышать пяти минут. Информлируем Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя ответ не дается. Спасибо. Говорите, пожалуйста».

13. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

14. Информация о режиме работы Телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» в ГБУЗ НО «ДПТД» доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах ГБУЗ НО «ДПТД» и иных информационных ресурсах.

Заместитель главного врача по медицинской части

п.п.

Е.С. Хлыстова

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач государственного бюджетного
учреждения здравоохранения Нижегородской
области «Дзержинский
противотуберкулёзный диспансер»

п.п. А.А. Яшин

«_____» _____ 20____ г.

**ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК
ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И
СОТРУДНИКОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ДЗЕРЖИНСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЁЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников государственного бюджетного учреждения здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулёзный диспансер» (далее – ГБУЗ НО «ДПТД») в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года №152-ФЗ "О персональных данных";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года №138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУЗ НО «ДПТД» 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 ГБУЗ НО «ДПТД»**

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) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

8) неудовлетворённость принятыми решениями ГБУЗ НО «ДПТД» или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУЗ НО «ДПТД»;

10) 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 ГБУЗ НО «ДПТД», осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника ГБУЗ НО «ДПТД», 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) ГБУЗ НО «ДПТД» или её 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 ГБУЗ НО «ДПТД», утверждённым руководителем ГБУЗ НО «ДПТД».

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

– в письменном виде по почте или факсу в головное учреждение и/или структурные подразделения (филиалы) государственного бюджетного учреждения здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулёзный диспансер»;

– электронной почтой в головное учреждение и/или структурные подразделения (филиалы) государственного бюджетного учреждения здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулёзный диспансер»;

– лично в головное учреждение и/или структурные подразделения (филиалы) государственного бюджетного учреждения здравоохранения Нижегородской области «Дзержинский противотуберкулёзный диспансер» *указать место (кабинет) _____ время с _____ до _____;*

– 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 головного учреждения и/или структурных подразделений (филиалов) ГБУЗ НО «ДПТД», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ДПТД», утверждённым главным врачом, 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):

- заведующего филиалом, жалоба подается в головное учреждение, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- 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 ГБУЗ НО «ДПТД» в иных уполномоченных органах и организациях.

5. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет 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 ГБУЗ НО «ДПТД» 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 руководитель ГБУЗ НО «ДПТД» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА

1. Настоящий Порядок размещается на информационных стендах ГБУЗ НО «ДПТД».
2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства ГБУЗ НО «ДПТД», руководителей структурных подразделений (в т.ч. филиалов) ГБУЗ НО «ДПТД» и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. СУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ОСПАРИВАНИЯ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И СОТРУДНИКОВ ГБУЗ НО «ДПТД»

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ГБУЗ НО «ДПТД» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

1. Должностные лица и сотрудники ГБУЗ НО «ДПТД» несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.
2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач.

Заместитель главного врача по медицинской части

п.п.

Е.С. Хлыстова

Приложение №8 к Приказу
от « 05 » ноября 2020 года № 469 – Р

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач государственного бюджетного
учреждения здравоохранения Нижегородской
области «Дзержинский
противотуберкулёзный диспансер»

п.п. А.А. Яшин

« _____ » _____ 20 _____ г.

ДНИ И ЧАСЫ

**ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВНЫМ ВРАЧОМ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ ГЛАВНОГО ВРАЧА И
РУКОВОДИТЕЛЯМИ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ДЗЕРЖИНСКИЙ
ПРОТИВОТУБЕРКУЛЁЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»**

1. Приём граждан осуществляется каждый понедельник с 13.00 до 15.00.
2. В случае, если на понедельник выпадает праздничный, нерабочий день личный приём осуществляется в первый рабочий день, следующий за понедельником.
3. Предварительная запись осуществляется по телефону (8313) 25-05-07.
4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заместитель главного врача по медицинской части

п.п.

Е.С. Хлыстова