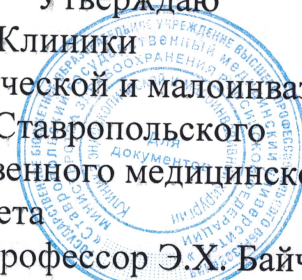


Утверждаю
Директор Клиники
эндоскопической и малоинвазивной
хирургии Ставропольского
государственного медицинского
университета

профессор Э.Х. Байчоров

Порядок рассмотрения обращений граждан

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в Клинике эндоскопической и малоинвазивной хирургии
Ставропольского государственного медицинского университета

1. Общие положения.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, законом Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан при обращении и лечении в Клинике эндоскопической и малоинвазивной хирургии СтГМУ (далее – Клиника).

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Клинике и порядок контроля работы с обращениями граждан.

В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку рассмотрения обращений граждан в Клинику применяются требования, в соответствии с действующим законодательством.

2. Основные термины, используемые в Положении.

Обращение - предложение, заявление, жалоба, консультация гражданина изложенные в письменной или устной форме, адресованные в Клинику;

Предложение - обращение, изложенное в письменной или устной форме, содержащее указание на недостатки в работе, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем;

Заявление - обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением;

Жалоба - обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или его законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) сотрудников Клиники;

Консультация - рекомендации специалиста по вопросам защиты прав застрахованных граждан, основанные на нормативно - правовых документах по поводу обращения граждан за разъяснениями.

3. Права граждан при рассмотрении обращений.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.2. 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;

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.4. Обращаться в Клинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина;

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению граждан.

4.1. Гражданин в своем письменном обращении (приложение 1) в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату;

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии;

4.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

5. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

5.1. Все обращения застрахованных граждан подлежат обязательной регистрации. Письменные и устные обращения граждан регистрируются соответственно в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» и «Журнале регистрации устных обращений граждан», консультации - в «Журнале регистрации консультаций»;

5.2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан:

5.2.1. 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;

5.2.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается;

5.2.3. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

5.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

5.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

5.3.3. Регистрация консультаций может не содержать сведений об обратившемся, но производится в установленном порядке.

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

6.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 15 дней;

6.2. При необходимости проведения дополнительных проверок сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены до одного месяца;

6.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя сверх месячного срока, но не более, чем на 15 дней;

6.4. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации;

6.5. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

7. Личный прием граждан.

7.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: ведения находятся на информационных стендах в холле Клиники;

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

7.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации устных обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

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

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

7.7. Приказом директора Клиники выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (заместитель директора);

7.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением сотрудников Клиники;

7.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом директора Клиники.