

**СПбГБУЗ «Консультативно-
диагностический центр для детей»**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом по КДЦД
№ 82 от 05.12.2016г

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан
в СПбГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в СПбГБУЗ «Консультативно-диагностический центр» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным Законом РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», ч.5 ст. 22 Закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», приказом МЗ и СР от 02.2012г. № 441-н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», приказом Министерства здравоохранения РФ (Минздрав России) от 20 декабря 2012 г. № 1175н «Основания, порядок и сроки предоставления пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них», письмом Минздравсоцразвития РФ от 04.04.2005г. «О порядке хранения амбулаторной карты», приказом Комитета по здравоохранению от 04.03.1997г. № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях Санкт-Петербурга», федерального закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992г (ред. 2022г) «О защите прав потребителей».

1.2 Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в СПбГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей» (далее – Учреждение), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3 Настоящее положение распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными, конституционными законами и иными федеральными законами.

При рассмотрении обращения гражданина могут быть привлечены специалисты врачебной комиссии, действующие в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. N 502н.

Обращение гражданина не должно преследовать целей злоупотреблением права, нарушать права и охраняемые интересы граждан и юридических лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

В случае, если в обращении указаны заведомо ложные сведения, расходы понесенные в связи с его рассмотрением, могут быть взысканы с автора обращения.

1.4. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Консультативно-диагностический центр для детей».

1.5. Основные термины, используемые в Положении

- **Обращение** – предложение, заявление, жалоба, консультация гражданина изложенные в письменной или устной форме, адресованные в СПбГБУЗ КДЦД.
- **Предложение** – обращение, изложенное в письменной или устной форме, содержащее указание на недостатки в работе ЛПУ, 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) ЛПУ.
- **Электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;
- **Личный прием граждан** – прием граждан главным врачом Учреждения, его заместителями, согласно утвержденному графику; заведующими отделениями и отделами
- **Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.
- **Сотрудник** - лицо, работающее в СПб ГБУЗ «Консультативно- диагностический центр для детей», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

2. Права граждан при рассмотрении обращений

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения и реализуют свое право свободно и добровольно.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Обращаться в вышестоящие инстанции с жалобой на принятое ЛПУ решение или действие (бездействие) по обращению гражданина.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6. Кроме того, пациент, либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов (ч. 5 ст 22 Закона № 323-ФЗ)

2.6.1. При возрасте пациента до 15 лет – непосредственно родители пациента

2.6.2. При возрасте пациента старше 15 лет – непосредственно пациент, или законный представитель в объеме прав по нотариально-заверенной доверенности

3. Требования к письменному обращению граждан

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, данные удостоверения личности (паспорта), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

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

4. Регистрация обращений

4.1 Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются в приемной главного врача (каб. 400) и регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции (за исключением обращений в Книге жалоб и предложений) в течение 3 рабочих дней после их поступления и в обязательном порядке доводятся до главного врача. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

4.2. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается порядковый номер и дата поступления.

4.3. В журнале регистрации указываются:

- входящий номер и дата обращения
- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- данные паспорта (удостоверения личности) заявителя
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- телефон гражданина (граждан), подающих обращение
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- форма передачи ответа
- исполнитель

4.4. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

4.5. При поступлении обращений, где указано о приложении документов или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется отметка "Получено без приложения" или об их частичном отсутствии, или составляется акт.

4.6. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми, и по возможности направляются адресату.

4.7. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;

- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

4.8. При повторном обращении гражданина документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

4.9. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

4.10. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

5. Рассмотрение обращений

Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью администрации СПбГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей». Руководители несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их доверенных лиц могут осуществлять главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по организационно-методической работе, секретарь руководителя, заведующие структурными подразделениями в зависимости от организационной структуры и штатного расписания СПбГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей»

5.2. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб необходимо:

- внимательно разобраться в сущности вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;
- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

5.3. Письменные обращения направляются главному врачу СПбГБУЗ КДЦД для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции ЛПУ;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения не имеет логики и смысла, или в случае анонимного обращения)
- в дело

5.4. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются в структурные подразделения ЛПУ заведующим для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки проекта ответа заявителю (или для комиссионного рассмотрения).

5.5. Не допускается направления обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.6. Обращения, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

5.7. 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.

5.8. В процессе рассмотрения обращения по существу, в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

5.9. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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

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

5.11. В письменных ответах на обращения граждан и юридических лиц необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

5.12. В ответе Учреждения на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.13. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

5.14. Ответ на письменное обращение гражданина готовится в 2-х экземплярах, один из них выдается на руки гражданину под роспись в журнале регистрации, другой оформляется в дело.

5.15. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением или, после уведомления по телефону о готовности, вручаются им лично под роспись в Журнале регистрации исходящей документации.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

6.1. 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.

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

6.3. 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.

6.4. В случае, если в 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;

6.5. В случае, если полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6.6. 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;

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

6.8. Решение о прекращении переписки принимается главным врачом СПб ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и уполномоченными им лицами, проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема (на информационных стендах и по телефону).

7.2. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения 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 утверждённого графика приёма.

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

7.4. Гражданин обязан вежливо общаться и уважительно относиться к сотрудникам, осуществляющим личный прием.

7.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение образец), где гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего (мобильного) телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

7.6. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке для письменных обращений.

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

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

7.10. Устные обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан 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.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ЛПУ осуществляются сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.11. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут

8. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

8.1. Общий срок рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не может превышать 30 дней с момента поступления.

8.2. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение дополнительной или специальной проверки, истребование дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращений могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем или заместителем руководителя сверх месячного срока, но не более, чем на 15-30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на главного врача СПбГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей»

9.2. Ежеквартально в Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга и СПбГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» (МИАЦ) представляются отчеты о количестве, форме, содержании обращений, которые составляются заместителем главного врача по медицинской части.

9.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в

связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

9.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган управления здравоохранением или ЛПУ к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа управления, ЛПУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9.6. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

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

10. Работа с копиями медицинских документов.

Пациент (законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Медицинские документы включают в себя первичные медицинские документы, в том числе амбулаторную карту и результаты лабораторных, инструментальных и других видов исследований.

10.1. Выдача пациенту (его законному представителю, доверенному лицу в соответствии с представленной нотариальной доверенностью) копий и выписок из медицинских документов осуществляется на основании письменного заявления пациента (его законного представителя, доверенного лица), которое подлежит регистрации.

- возраст пациента до 15 лет, непосредственно родителям или (законному представителю)

- возраст пациента старше 15 лет непосредственно пациенту, либо представителю на основании письменно оформленной нотариальной доверенности (с передачей прав на получение медицинской документации), с предъявлением документа, удостоверяющего личность

10.2. Письменное заявление о предоставлении копий медицинских документов и выписок из них подается пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) в свободной форме в канцелярии Учреждения и содержит:

- сведения о пациенте: а) фамилия, имя, отчество (при наличии); б) данные о месте жительства; в) реквизиты документа, удостоверяющего личность и гражданство; г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений; д) номер контактного телефона (при наличии);
- указание на медицинские документы (их копии) и выписки или сведения, отражающие состояние здоровья пациента, запрашиваемых пациентом (его законным представителем, доверенным лицом);

10.3. Дополнительно к письменному обращению пациента прилагается копия паспорта пациента (свидетельства о рождении) или документа, удостоверяющего личность и гражданство.

10.4. В случае обращения от имени пациента законного представителя пациента (доверенного лица):

- в письменном заявлении дополнительно (к п. 10.2.) указываются сведения о законном представителе (доверенном лице),
- к письменному обращению прилагаются: копия паспорта законного представителя пациента (доверенного лица пациента); копия документа, подтверждающего полномочия

законного представителя пациента, или заверенная в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенность на имя доверенного лица пациента.

10.5. Выдача пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) медицинских документов, их копий и выписок сопровождается соответствующей записью в журнале выдачи медицинских документов, указывающей: лицо, обратившееся за выдачей медицинских документов (пациент, его законный представитель, доверенное лицо); паспортные данные либо данные документа, удостоверяющего личность и гражданство пациента (его законного представителя, доверенного лица).

10.6. При выдаче пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) результатов лабораторных, инструментальных и других видов исследований факт выдачи заключений фиксируется в амбулаторной карте пациента.

10.7. Документы, полученные от пациента (его законного представителя, доверенного лица), архивируются и хранятся совместно со всеми документами пациента в соответствии с порядком хранения таких документов, установленным в Учреждении.

10.8. В случае если в письменном заявлении не указано, в какой форме осуществляется представление медицинских документов, запрашиваемых пациентом (его законным представителем, доверенным лицом), главный врач Учреждения определяет форму предоставления сведений, отражающих состояние здоровья (медицинские документы, их копии или выписки из них) самостоятельно.

10.9. Копии медицинских документов или выписки из них оформляются с проставлением штампа медицинской организации, подписываются представителем администрации Учреждения и заверяются круглой печатью Учреждения.

10.10. Копии первичных медицинских документов или выписки из медицинских документов оформляются в двух экземплярах в срок не более двух рабочих дней со дня подачи письменного заявления пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) и могут быть выданы пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) в одном экземпляре по истечении указанных сроков.

10.11. При необходимости главный врач Учреждения или уполномоченное лицо должны сопроводить выдачу предоставляемых сведений устными разъяснениями в доступной форме.

10.12. Возможность выдачи запрашиваемых сведений на цифровом носителе, их характер и объем определяются главным врачом в течение рабочего дня.

11. Работа с обращениями, поступившими по телефонам

11.1 В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ЛПУ.

11.2. Ответ на телефонный звонок в СПб ГБУЗ «Консультативно- диагностический центр для детей» должен начинаться с наименования учреждения, должности сотрудника, принявшего звонок. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

11.3. На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию СПб ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей».

11.4. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

11.5. Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

11.6. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале регистрации:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

12. Работа с обращениями, поступившими по электронной почте

12.1. Обращения граждан, направленные в электронном виде на официальный почтовый адрес Учреждения, не позднее чем в трехдневный срок, распечатываются, регистрируются и рассматриваются, как письменные обращения граждан в соответствии с действующим законодательством.

12.2. Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

12.3. На обращения, поступившие в электронном виде с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, Учреждение не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

12.4. Если решение вопроса находится в компетенции секретаря, ответ будет отправлен заявителю по электронной почте в течение рабочего дня.

12.5. Учреждение оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.

13. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

13.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещена на информационных стендах СПб ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей», которая включает в себя:

- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;

- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график личного приема граждан сотрудниками администрации;

13.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом Учреждения и уполномоченными сотрудниками;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

13.3. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача СПбГБУЗ «Консультативно-диагностический центр для детей»: 192289, Санкт-Петербург, уд. Олеко Дундича дом 36 корп. 2.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (812) 708-29-43.

13.4. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается делопроизводителю в приемной главного врача каб. 400.

14. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

14.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется в канцелярии Учреждения и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

14.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с правилами делопроизводства

14.3. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются к делу, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

14.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а так же копии сопроводительного документа и ответа автору.

14.5. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

14.6. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

14.7. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

14.8. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

14.9. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнения работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящим положением.

14.10. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

**СПбГБУЗ «Консультативно-
диагностический центр для детей»**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом по КДЦД
№ 82 от 05.12.2016г

Порядок рассмотрения обращений граждан в СПб ГБУЗ КДЦД.

1. Настоящий Порядок устанавливает правила регистрации обращений граждан, сроки рассмотрения и подготовки ответов, и определяет должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, в соответствии с нормативно – правовыми документами, отраженными в Положении об организации работы с обращениями граждан в СПб ГБУЗ КДЦД.
2. Регистрация всех поступающих в Учреждение обращений (письменных и устных) осуществляется в приемной главного врача не позднее 3-х рабочих дней с момента поступления (каб. № 400).
3. Ответственное лицо за регистрацию поступивших обращений - секретарь главного врача.
4. В письменном обращении заявителя указываются:
 - ФИО заявителя (пациента или его полномочного представителя)
 - Почтовый адрес для подачи письменного ответа
 - Адрес электронной почты
 - Номер контактного телефона
 - Реквизиты документа, подтверждающего полномочия заявителя
 - Форма передачи ответа
5. Сроки регистрации и подготовки ответа по вопросам, указанным в обращении, регламентированы нормативно - правовыми документами, утверждены Положением о порядке рассмотрения граждан в СПб ГБУЗ КДЦД, не превышают 30 дней с момента регистрации обращения.
6. Устные обращения граждан рассматриваются в ходе личного приема, осуществляемого главным врачом или уполномоченным им лицами по предварительной записи, в дни и часы, предусмотренные графиком работы указанных должностных лиц.
7. При регистрации устных обращений граждан указываются:
 - ФИО заявителя (пациента или его полномочного представителя)
 - Почтовый адрес для подачи письменного ответа
 - Адрес электронной почты
 - Номер контактного телефона
 - Реквизиты документа, подтверждающего полномочия заявителя (паспорт, доверенность)
 - Форма передачи ответа, в случае, если рассматриваемый вопрос не может быть решен оперативно в ходе личного приема заявителя
8. При необходимости подготовки письменного ответа на устное обращение, соблюдаются установленные сроки, не превышающие 30 дней с момента обращения.

9. Обращения, изложенные в Книге жалоб и предложений, находящейся в регистратуре, предоставляются для рассмотрения главному врачу в виде бумажной копии не позднее 2-х рабочих дней с момента поступления. Ответственным лицом за ведение Книги жалоб и предложений и своевременное предоставление информации Главному врачу является заведующая регистратурой.

10. В обращении, зарегистрированном в Книге жалоб и предложений, указывается:

- ФИО заявителя (пациента или его полномочного представителя)
- Почтовый адрес
- Адрес электронной почты
- Номер контактного телефона
- Реквизиты документа, подтверждающего полномочия заявителя
- Форма передачи ответа заявителю

11. Ответ заявителю по обращению, зарегистрированному в книге Жалоб и предложений, осуществляется в сроки, регламентированные нормативными документами, не превышающие 30 дней с момента обращения.

**Главному врачу СПбГБУЗ КДЦД
Сосниной И.Б.**

От пациента:

или (законного представителя пациента)

Фамилия Имя Отчество

Паспорт (удостоверение)

Серия, номер

Место жительства:

СПб, улица, № дома, № квартиры

Номер контактного телефона

Мобильный

Заявление

Прошу выдать копию выписной справки (или результатов исследований, или анализов) из амбулаторной карты пациента **Фамилия Имя Отчество, дата рождения (полностью)** зарегистрированного по адресу: Город, улица, номер дома, номер квартиры, по результатам обследования, проведенного в КДЦД (указать период проведения обследования) для предоставления (указать причину запроса: для предоставления в РВК или в другое ЛПУ, потеря оригинала)

Дата

Личная подпись

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА ОБРАЩЕНИЯ

1	Регистрационный номер	
2	Дата регистрации	
3	Время регистрации	
4	В адрес ЛПУ	
5	Способ обращения	
<u>Личные сведения о заявителе</u>		
6	СНИЛС/ПАСПОРТ	
7	ФИО	
8	Пол	
9	Застрахован	
10	Дата рождения	
11	Район	
12	Адрес	
13	Телефон	
14	Социальный статус	Многодетная семья, одинокая мать, работает, не работает, инвалид, житель блокадного Ленинграда, не житель Санкт-Петербурга, иные
15	Доверенность	
<u>Проблемы и причины обращения граждан</u>		
16.	1. Организация медицинской помощи	
	1.1. Организация первичной медицинской помощи в АПУ	
	1.2. Организация стационарной медицинской помощи	
	1.3. Организация скорой медицинской помощи	
	1.4. Организация медицинской помощи матерям и детям	
	1.5. Качество медицинской помощи	
	1.6. Санитарное состояние лечебно-профилактического учреждения	
	1.7. Этика и деонтология медицинского персонала	
17	2. Взимание денежных средств	
	2.1. Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий	
	2.2. Нарушение порядка оказания платных услуг	
	2.3. Взимание денег без договора	
18	3. Проблемы, связанные с лекарственным обеспечением	
	3.1. Проблемы связаны с работой ЛПУ	
	3.2. Проблемы связаны с работой аптеки	
	3.3. Проблемы связаны с регистром	
19	4. Проблемы, связанные с доступностью медицинской помощи	
	4.1. Длительное ожидание оказания медицинской помощи	
	4.2. Отказ в оказании медицинской помощи	
	4.3. Отказ в госпитализации	
	4.4. Отказ в принятии вызова бригады неотложной помощи	
	4.5. Невыполнение вызова врача на дом, выезда бригады скорой и неотложной помощи	
	4.6. Отсутствие талонов на прием к врачу	
	4.7. Доступность ЛПУ для инвалидов	

20	<u><i>Содержание жалобы</i></u>	
21	<u><i>Ответ</i></u>	

**Главному врачу СПбГБУЗ КДЦД
Сосниной И.Б.**

От пациента:

или (законного представителя пациента)

Фамилия Имя Отчество

Паспорт (удостоверение)

Серия, номер

Место жительства (пребывания):

СПб, улица, № дома, № квартиры

**Почтовый адрес для направления
письменных ответов и уведомлений:**

Индекс, город, улица, № и квартиры,

ФИО получателя

Номер контактного телефона:

Мобильный

Заявление

Прошу выдать копию выписной справки (или иных медицинских документов, результатов исследований, анализов) из амбулаторной карты пациента: **Фамилия Имя Отчество, дата рождения (полностью)** зарегистрированного по адресу: _____ (город, улица, номер дома, номер квартиры), по результатам обследования, проведенного в КДЦД _____ (указать период проведения обследования) для предоставления (указать причину запроса: для предоставления в РВК, в другое ЛПУ, или в связи с потерей оригинала).

Указать сведения о способе получения (при личном обращении или по почте РФ)

Дата

Личная подпись