

Министерство здравоохранения Ростовской области
Государственное бюджетное учреждение Ростовской области
«Стоматологическая поликлиника» в г. Ростове-на-Дону
(ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону)

П Р И К А З

г. Ростов-на-Дону

№ 191-0

«30» 12 2022 г.

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону**

Руководствуясь требованиями законов Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону (далее - Положение) согласно Приложению №1.

2. Назначить ответственным лицом за организацию рассмотрения обращений граждан в учреждении - заместителя главного врача по лечебной работе Горунович Е.Ю.

2.1. Ответственному лицу за работу по организации рассмотрения обращений граждан в учреждении организовать:

- работу с обращениями граждан в ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону в соответствии с требованиями утверждённого Положения;
- информирование граждан о порядке рассмотрения обращений в ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону в соответствии с требованиями утверждённого Положения;

3. Назначить лицами, уполномоченными на регистрацию письменных обращений граждан – специалиста по кадрам; устных обращений - специалиста по кадрам; заведующих подразделениями, оказывающих медицинскую помощь; заместителя главного врача по организационно-методической работе.

3.1. Уполномоченным на регистрацию обращений граждан лицам обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утверждённого Положения.

4. Специалисту по кадрам Матецкой Т.А. ознакомить с настоящим приказом лиц, указанных в пунктах 2, 3 приказа, под подпись в листе ознакомления.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.С. Иванов



Положение
О порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего Положения о порядке рассмотрения граждан в ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону (далее - Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, с уведомлением заявителей о принятии по ним решений, и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Настоящее положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону (далее – Учреждение).

2. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан:

- Закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Закон РФ от 29.11.2010 №326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- Закон РФ от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14.11.2002 №130-ФЗ.

3. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение – предложение, заявление, жалоба, консультация гражданина, изложенные в письменной или устной форме, адресованные в Учреждение.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности медицинской организации.

Заявление – обращение по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

Жалоба – обращение по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) сотрудников Учреждения.

Консультация – рекомендация специалиста по вопросам предоставления медицинской помощи; организации работы Учреждения; защиты прав застрахованных граждан, основанные на нормативно-правовых документах по обязательному медицинскому страхованию по поводу обращения граждан за разъяснениями.

4. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

4.1. Сведения о месте нахождения учреждения, его подразделений, адресе электронной почты для направления обращений, о справочных телефонных номерах:

Адрес	Контактный телефон
344022 РО, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 211/95	(863) 285-02-36
344022 РО, г. Ростов-на-Дону, пер. Крепостной, 108	(863) 285-02-45
344029 РО, г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 61	(863) 285-02-45
344018 РО, г. Ростов-на-Дону, пер. Халтуринский, 130	(863) 285-02-45
344029 РО, г. Ростов-на-Дону, ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45
344101 РО г. Ростов-на-Дону, ул. 1-я Баррикадная, 48	(863) 285-02-45
344116 РО г. Ростов-на-Дону, ул. Плеханова, 14	(863) 285-02-45

Почтовый адрес для направления обращений: 344022 РО, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, д. 211/95

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: city-dent@city-dent.ru.

Официальный сайт: www.city-dent.ru

4.2. Обращение граждан осуществляется следующими способами:

- лично в медицинскую организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой в медицинскую организацию.

5. Права граждан при рассмотрении обращений и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

5.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) по обращению в вышестоящие органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

6. Требования к письменному обращению

6.1. Гражданин в своём письменном обращении указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, 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, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

6.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.4. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочие на осуществление действий от имени заявителя (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ).

7. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

7.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации. Письменные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан». Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Приложение 1).

7.2. Ведение учёта обращений граждан возможно в электронном виде.

7.3. Приём и регистрация письменных обращений граждан осуществляется специалистом по кадрам. Письменное обращение может быть принято заместителем главного врача по лечебной работе, заместителем главного врача по организационно-методической работе, заведующими структурными подразделениями по адресам, указанным в пункте 4.1. настоящего Положения, в данном случае в течение 1 рабочего дня указанные должностные лица передают обращение на регистрацию специалисту по кадрам.

7.4. Не подлежат обязательной регистрации обращения граждан по телефону и на сайт поликлиники, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, не требуют дополнительной проверки, и ответ дан непосредственно по факту обращения.

7.5. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

8. Основания для отказа в рассмотрении обращения

Организация имеет право отказать в рассмотрении обращения в случае, если:

8.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

8.2. Текст обращения не поддаётся прочтению.

8.3. Текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

8.4. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в связи с недопустимостью разглашения сведений, охраняемых федеральным законодательством, о чём сообщается гражданину, направившему обращение.

8.5. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения. Такие обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

8.6. В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы.

9. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

9.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях лицо, ответственное за рассмотрение обращения, может сократить срок направления ответа заявителю.

9.2. При необходимости проведения дополнительных проверок сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, с письменным уведомлением заявителя об этом лица, направившего обращение.

9.3. В случае предъявления в обращении требований, предусмотренных ч. ч.1 ст.31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", срок рассмотрения обращения составляет 10 дней.

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

10. Личный приём граждан

10.1. Личный приём граждан проводится главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе, заместителем главного врача по организационно-методической работе, заведующими структурными подразделениями по адресам, указанным в п. 4.1. в установленные дни и часы приёма (Приложение 2).

10.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11. Регламент рассмотрения обращений граждан

11.1. Обращения рассматриваются работниками, отвечающими за работу с обращениями граждан, указанными в пункте 10.1. настоящего Положения.

11.2. Главный врач или лицо, исполняющее его обязанности, осуществляет следующие функции:

- контроль за организацией работы с обращениями граждан;
- определение исполнителей рассмотрения письменных обращений граждан;
- подписание письменных ответов по итогам рассмотрения граждан в адрес граждан и вышестоящих должностных лиц, в том числе промежуточных ответов и писем о продлении (в случае необходимости) сроков рассмотрения обращения граждан.

11.3. Ответственное лицо (заместитель главного врача по лечебной работе) осуществляет следующие функции:

- оказание консультативной помощи;
- документационное обеспечение личного приёма граждан;
- контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приёма граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приёма;
- взаимодействие с отделом по работе с обращениями граждан Министерства здравоохранения Ростовской области;
- проведение анализа итогов работы по рассмотрению обращений граждан;
- ежеквартальная подготовка и направление главному врачу отчёта о работе с обращением граждан (Приложение 3).

11.4. Заведующие структурными подразделениями осуществляют следующие функции:

- оказание консультативной помощи;

- документационное обеспечение личного приёма граждан;
- организация работы по всестороннему, полному и объективному рассмотрению обращений в структурные лечебные подразделения;
- подготовку проектов ответов на обращения граждан;
- контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и требований настоящего регламента;
- ежеквартальная подготовка отчёта о работе с обращениями граждан (Приложение 3) и направление его ответственному лицу за работу с обращениями граждан.

11.5. При необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи обращение может быть представлено к рассмотрению врачебной комиссии (далее – ВК). Заседания ВК проводятся в соответствии с положением его работы, оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации и при необходимости с осмотром заявителя.

11.6. Гражданин, неудовлетворённый ответом на обращение, вправе обратиться с тем же вопросом в Министерство здравоохранения Ростовской области, страховую медицинскую организацию с предоставлением копии ответа Учреждения.

12. Контроль за рассмотрением обращений граждан

В целях своевременного рассмотрения все обращения граждан подлежат контролю.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителя главного врача по лечебной работе.

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону

График личного приёма граждан

Должность	ФИО	Адрес	Контактный телефон	График приёма	Номер кабинета
Главный врач	Иванов Александр Сергеевич	ул. Пушкинская, 211/95	(863) 285-02-36	Вторник, четверг 15:00-17:00	приёмная
Заместитель главного врача по лечебной работе	Горунович Елена Юрьевна	ул. Пушкинская, 211/95	(863) 285-02-45 внут. 135	Пн-пт 09:00-16.30	№13
Заместитель главного врача по организационно-методической работе	Шапошникова Ирина Станиславовна	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45 внут. 437	Пн-пт 09:00-14:00	№15а
Заведующий отделением терапевтической стоматологии № 1 врач-стоматолог-терапевт	Воропаева Людмила Александровна	ул. Пушкинская, 211/95	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№12
Заведующий отделением терапевтической стоматологии № 2 врач-стоматолог-терапевт	Лактионов Егор Витальевич	ул. Пушкинская, 211/95	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№6
Заведующий отделением терапевтической стоматологии № 3 врач-стоматолог-терапевт	Киреев Владимир Владимирович	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№14
Заведующий отделением терапевтической стоматологии № 4 врач-стоматолог-терапевт	Синица Наталья Александровна	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№16

Заведующий отделением хирургической стоматологии № 2 врач-стоматолог-хирург	Чумаян Александр Дртадович	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№18
Заведующий отделением детской стоматологии №2 врач-стоматолог детский	Гольцова Ирина Леонидовна	пер. Крепостной, 108	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№1
Заведующий отделением детской стоматологии № 4 врач-стоматолог детский	Пестрякова Инна Юрьевна	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№3
Заведующий отделением детской стоматологии № 3 врач-стоматолог детский	Присич Светлана Викторовна	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№6
Заведующий ортодонтическим отделением № 1 врач-стоматолог-ортодонт	Краевская Наталия Стефановна Акопова Маргарита Николаевна	пер. Крепостной, 108	(863) 285-02-45	по графику работы	№11
Заведующий ортодонтическим отделением № 2 врач - ортодонт	Марчук Алевтина Сергеевна	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№6
Заведующий ортопедическим отделением № 1 врач-стоматолог-ортопед	Урюкина Наталья Юрьевна	ул. Пушкинская, 211/95	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№1
Заведующий ортопедическим отделением № 2 врач-стоматолог-ортопед	Малхасян Артём Фёдорович	ул. Пушкинская, 211/95	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№1
Заведующий	Скилков Олег Александрович	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику	№21

ортопедическим отделением № 3 врач-стоматолог-ортопед				работы	
Заведующий ортопедическим отделением № 4 врач-стоматолог-ортопед	Линник Виталий Владимирович	ул. Сержантова, 3а	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№21
Заведующий лечебно-профилактическим отделением № 4 врач-стоматолог-терапевт	Комурджиева Марина Алексеевна	ул. Б.Садовая, 61	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№5
Заведующий лечебно-профилактическим отделением № 5 врач-стоматолог-терапевт	Мироньчева Ксения Валерьевна	пер. Халтуринский, 130	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№2
Заведующий отделением детской стоматологии № 5 врач-стоматолог детский	Олейникова Лариса Ивановна	ул. Плеханова, 14	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№4
Заведующий отделением терапевтической стоматологии № 5 врач-стоматолог-терапевт	Мурадьян Оксана Николаевна	ул. 2-я Баррикадная, 48	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№9
Заведующий отделением терапевтической стоматологии № 6 врач-стоматолог-терапевт	Крылова Ирина Васильевна	ул. 2-я Баррикадная, 48	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№9
Заведующий ортопедическим отделением № 5 врач-стоматолог-ортопед	Комурджиев Денис Петрович	ул. 2-я Баррикадная, 48	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№19

Заведующий кабинетом хирургической стоматологии	Хайсерова Татьяна Федоровна	ул. 2-я Баррикадная, 48	(863) 285-02-45	Пн-пт по графику работы	№8
--	-----------------------------	-------------------------	-----------------	----------------------------	----