



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГАУЗ «Заиграевская ЦРБ»

/Д.С. Балданов

2016г.

Положение об организации приема граждан, по вопросу рассмотрения жалоб на предмет нарушений требований стандарта качества медицинской услуги «Оказание медицинской помощи» в учреждении.

I. Общие положения

Предмет регулирования Положения

1. Положение об организации приема граждан, по вопросу рассмотрения жалоб на предмет нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги «Оказание медицинской помощи» (далее - стандарт) определяет порядок регистрации, разбора жалоб граждан на нарушение требований стандарта качества медицинской услуги в ГАУЗ «Заиграевская центральная районная больница» (далее – Учреждение).

2. Положение распространяется на жалобы граждан, на нарушение требований стандарта в Учреждении поступившие в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Круг заявителей

3. Обжаловать нарушения требований стандарта может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

4. Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Требования к информированию об обращениях

5. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Учреждения:

671310, Республика Бурятия, Заиграевский район, ул. Коммунистическая, д. 2.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – 08.00 до 17.00

обеденный перерыв - 12.00 до 13.00

Обращения, направленные из вышестоящих организаций доставляются курьером.

Электронные обращения направляются на адрес электронной почты Учреждения ZCRB74@mail.ru

6. Обращение может направляться факсом по телефонному номеру: 8(30136) 4-14-18.

7. Жалоба должна содержать:

- наименование организации, оказывающей услугу, должностного лица организации, представляющей муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) организации, оказывающие услугу, должностного лица организации, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы на основаниях, которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, оказывающие услугу, должностного лица организации, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществления действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте настоящего порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

11. Информирование граждан о предоставлении информации, касающейся факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, назначении ответственного лица за его исполнение и т.п. осуществляет секретарь Руководителя Учреждения. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно - справочная работа осуществляется ответственными лицами за исполнение данного обращения.

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 09.00 до 16.00

обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00

График приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в лечебных корпусах, а также на официальном сайте Учреждения.

II. Порядок обжалования нарушений требований стандарта качества медицинской услуги.

1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) организации, оказывающей услугу, должностного лица организации, представляющего медицинскую услугу, являются:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении медицинской услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, у заявителя;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ организации, оказывающей услугу, должностного лица организации, предоставляющего медицинскую услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2. Конечными результатами обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги являются:

- ответ на поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа;

- принятие решения об архивировании материалов обращения в случае прекращения переписки с гражданином.

III. Срок регистрации, разбора обращения (жалобы), предоставления ответа заявителю

1. Письменная жалоба подлежит обязательной регистрации секретарем Руководителя Учреждения не позднее следующего рабочего дня с момента поступления в Учреждение.
2. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается должностными лицами Учреждения в течение 30 рабочих дней со дня регистрации.
3. В случае обжалования отказа должностного лица организации, предоставляющей медицинскую услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 7 (семи) рабочих дней со дня ее регистрации.
4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется ответственным исполнителем, назначенным главным врачом, в течение 7 (семи) рабочих дней со дня ее регистрации в орган, уполномоченный на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.
5. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с ч. 7 ст.1, 2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» организации, оказывающие услугу, принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.
6. При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по предоставлению заявителю результата, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
 - должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
 - номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
 - фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
 - основание для принятия решения по жалобе;
 - принятое по жалобе решение;
 - в случае признания жалобы обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
 - сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главным врачом Учреждения.
10. Учреждение вправе отказать в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
 - наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
 - подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;

- отсутствие информации о заявителе, указанной в пункте 8 настоящего Положения.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.