

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
«Московский клинический научно-практический центр имени А. С. Логинова
Департамента здравоохранения города Москвы»
(ГБУЗ МКНЦ имени А. С. Логинова ДЗМ)

19 мая 2023 г.

П Р И К А З

№ 05-19/15

**Об утверждении порядка
рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ**

В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», поручением Департамента здравоохранения города Москвы от 15.05.2023 № 51-18-6547258/23 в целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан и совершенствования работы с обращениями граждан в ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ (далее – Центр)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ (Приложение).
2. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возложить на заместителя главного врача по медицинской части Приймака М.А.
3. Считать утратившими силу приказы от 24.12.2018 №1084 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ» и от 12.09.2022 №09-12/15 «О внесении изменений в приказ от 24.12.2018 №1084 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ».
4. Контроль за исполнением приказа возложить на главного врача Ли И.А.

И.о. директора



И.А. Ли

Приложение
к приказу ГБУЗ МКНЦ имени
А.С. Логинова ДЗМ
от 19.05.2023 г. № 05-19/15

Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ МКНЦ имени А. С. Логинова ДЗМ

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Московский клинический научно-практический центр имени А.С. Логинова Департамента здравоохранения города Москвы» определяет единый порядок приема, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Московский клинический научно-практический центр имени А.С. Логинова Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ, Центр).

2. Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»; Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

4. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Центр осуществляется через отдел делопроизводства по адресу: г. Москва, шоссе Энтузиастов, дом 86, 10 административный корпус.

5. Прием обращений граждан в будние дни - с 16 час. 30 мин. до 08 час. 00 мин. следующего дня; в выходные и праздничные дни - круглосуточно с 09.00 дня принятия дежурства и до 09.00 следующего дня осуществляют дежурные администраторы, заступившие на дежурство согласно графику, утвержденному приказом главного врача о назначении ответственных должностных лиц для круглосуточных административных дежурств и дежурств по постам.

6. Личный прием граждан осуществляется главным врачом Центра и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах вывешивается в доступном месте в зданиях Центра и размещается на официальном сайте Центра.

7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представитель гражданина представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

8. Содержание устного обращения заносится в журнал приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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 (ч. 6 ст. 13 ФЗ Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

10. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению Центра, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

11. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Центра осуществляет структурное подразделение Центра, на которые возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан (далее – отдел делопроизводства).

12. Гражданин в своем письменном обращении должен указать: наименование Центра, должность, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и адрес электронной почты (при наличии) для направления ответа либо уведомления о переадресации обращения. В тексте обращения заявитель излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

13. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

14. В ответ на обращение, жалобу, письмо или сообщение руководитель соответствующего структурного подразделения готовит объяснительную записку по существу поставленных вопросов.

15. При необходимости заместитель главного врача по медицинской части организует проведение комиссионного служебного расследования. Результаты служебного расследования в части порядка и оказания медицинской помощи оформляются протоколом врачебной комиссии. Комиссия обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

16. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

17. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать разъяснения всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в которое может быть направлено обращение.

18. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.

19. В случае принятия руководителем Центра, либо уполномоченным лицом Центра решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

20. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Центром в порядке, установленном настоящим Положением.

21. Ответ на обращение подписывается директором Центра, главным врачом либо другим уполномоченным лицом.