

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в СПб ГБУЗ Клиническая больница Святителя Луки

1. Общие положения.

Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Обращение гражданина – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Положения Порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в СПб ГБУЗ Клиническая больница Святителя Луки (далее - Учреждение) в письменной форме или в форме электронного документа.

Устные обращения граждан в Учреждение рассматриваются в ходе личного приема граждан главным врачом и уполномоченными на то лицами.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.

Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Законом РФ от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

Местонахождение Учреждения:

- почтовый адрес: г. Санкт-Петербург, 194044, Чугунная ул., д 46, лит.А
- телефоны: (812)576-11-08 (справочная).
- адрес электронной почты Учреждения: lucacclinic@zdrav.spb.ru, info@lucacclinic.ru
- официальный сайт Учреждения: <https://lucacclinic.ru/>

2. Письменные обращения с доставкой почтой или курьером направляются по адресу: г. Санкт-Петербург, 194044, Чугунная ул., д 46, лит.А

3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в Учреждение:

- лично (имеются ограничения ввиду нераспространения новой коронавирусной инфекции COVID-19);
- по телефону;
- в письменном виде – почтой;
- по электронной почте;
- направив электронное сообщение на официальный сайт Учреждения: <https://lucacclinic.ru/>

Обращения направляются гражданами посредством соответствующего раздела сайта только при условии авторизации гражданина с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

4. Сроки рассмотрения обращения.

Регистрация письменных обращений в Учреждение производится в течение трёх дней от даты поступления.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в Учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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 соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом, в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, в котором указываются следующие данные:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- контактный телефон (по желанию);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения;
- личная подпись гражданина и дата.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ (нотариально заверенная копия), подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений.

Основаниями для отказа гражданину в рассмотрении его обращения являются:

1. Не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение.
2. Не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.
3. В обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
4. Текст письменного обращения не поддается прочтению.
5. В тексте встречаются нецензурные слова, оскорбляющие честь и достоинство граждан, выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц.
6. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральными законами тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
7. В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (2 раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В таком случае, уполномоченным лицом Учреждения может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.
8. Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

1. Представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, предварительно согласовав по телефону время и дату ознакомления.

3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Уполномоченные должностные лица Учреждения обеспечивают:

1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения.

2. Получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3. Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

4. Уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

8. Личный прием граждан.

Личный прием граждан осуществляется главным врачом Учреждения, его заместителями в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом. График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте.

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

Перед началом проведения личного приема гражданин предупреждается о возможном проведении видео-аудио-фиксации разговора.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов в целях принятия мер по обращению.

В случае удовлетворения гражданина ответом должностного лица Учреждения на заданные вопросы в ходе личного приема, письменный ответ заявителю не направляется.

9. Регистрация обращений граждан.

Регистрация обращений граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится отделом делопроизводства Учреждения. При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

1. Обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.
2. Обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10. Работа с обращениями граждан.

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- 1) о принятии обращения к рассмотрению;
- 2) о передаче на рассмотрение заместителям руководителя Учреждения, заведующим отделениями, иным должностным лицам Учреждения;
- 3) о направлении в другие организации и учреждения, государственные органы власти;
- 4) о приобщении обращения к ранее поступившему обращению;
- 5) о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- 6) о сообщении гражданину о решении по прекращению с ним переписки.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в Учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской

Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю Учреждения либо замещающему должностному лицу.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения и жалобы, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и гражданину дан письменный ответ.

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

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

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

Направленные заявителем подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

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.

Ответ на обращение гражданина дается на бланке Учреждения подписывается главным врачом Учреждения либо уполномоченным должностным лицом – лично либо посредством усиленной электронной цифровой подписи. Ответу на обращение гражданина присваивается исходящая дата и регистрационный номер.

Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства в Учреждении.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан.

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

1. Ответ на поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Удовлетворение обращения гражданина или его законного представителя может быть в форме:

1. Повторного оказания медицинской услуги.

2. Привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения.

3. Отмены принятого решения, исправления допущенных в Учреждении опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах.

4. Возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в Учреждение.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные лица осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество вынесенных дисциплинарных решений по должностным лицам, совершившим нарушения;
- 4) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- 5) готовят предложения, направленные на устранение недостатков.

13. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка.

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- 1) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 3) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- 4) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- 5) снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по клинико-экспертной работе.

Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или по адресу запроса контролирующего органа.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы с обоснованием причины продления (до 30 дней) рассмотрения обращения, с контроля не снимаются, определяется конечная дата окончательного ответа.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- 1) истечение срока исполнения обращения;

2) поступление в Учреждение обращений граждан, юридических лиц информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач Учреждения.

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА ОБРАЩЕНИЯ

1	Регистрационный номер:	
2	Дата регистрации:	
3	Время регистрации:	
4	В адрес ЛПУ:	<input checked="" type="checkbox"/> СПб ГБУЗ Клиническая больница Святителя Луки
5	Способ обращения:	<input type="checkbox"/> письменное <input type="checkbox"/> устное <input type="checkbox"/> в форме электронного документа
5.1	Источники поступления	<input type="checkbox"/> Комитет по здравоохранению <input type="checkbox"/> Администрация района <input type="checkbox"/> "Горячая линия" МИАЦ <input type="checkbox"/> Портал "Наш Санкт-Петербург" <input type="checkbox"/> Портал записи на прием к врачу <input type="checkbox"/> Непосредственно от граждан <input type="checkbox"/> ТФОМС <input type="checkbox"/> Страховые компании <input type="checkbox"/> Росздравнадзор <input type="checkbox"/> Роспотребнадзор <input type="checkbox"/> Прокуратура <input type="checkbox"/> Органы внутренних дел <input type="checkbox"/> Иные
Личные сведения о заявителе		
6	СНИЛС:	
7	ФИО:	
8	Пол:	<input type="checkbox"/> Муж.; <input type="checkbox"/> Жен.
9	Застрахован:	
10	Дата рождения:	
11	Район:	
12	Адрес:	
13	Телефон:	
14	Социальный статус:	<input type="checkbox"/> Пенсионер, <input type="checkbox"/> инвалид, <input type="checkbox"/> семья с детьми-инвалидами, <input type="checkbox"/> житель блокадного Ленинграда, <input type="checkbox"/> инвалид ВОВ, <input type="checkbox"/> беженец, <input type="checkbox"/> многодетная семья, <input type="checkbox"/> одинокая мать (отец), <input type="checkbox"/> иностранец, <input type="checkbox"/> ребенок, <input type="checkbox"/> иные
15	Доверенность:	-

Проблемы и причины обращения граждан:		
16	1. Организация медицинской помощи	
16.1	1.1. Организация первичной медицинской помощи в АПУ	
16.2	1.2. Организация стационарной медицинской помощи	
16.3	1.3. Организация скорой медицинской помощи	
16.4	1.4. Организация медицинской помощи матерям и детям	
16.5	1.5. Качество медицинской помощи	
16.6	1.6. Санитарное и техническое состояние лечебно-профилактического учреждения	
16.7	1.7. Этика и деонтология медицинского персонала	
17	2. Взимание денежных средств	
17.1	2.1. Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий	
17.2	2.2. Нарушение порядка оказания платных услуг	
17.3	2.3. Взимание денег без договора	
18	3. Проблемы, связанные с лекарственным обеспечением	
18.1	3.1. Проблемы связаны с работой ЛПУ	
18.2	3.2. Проблемы связаны с работой аптеки	
18.3	3.3. Проблемы связаны с регистром	
19	4. Проблемы, связанные с доступностью медицинской помощи	
19.1	4.1. Длительное ожидание оказания медицинской помощи	+
19.2	4.2. Отказ в оказании медицинской помощи	
19.3	4.3. Отказ в госпитализации	
19.4	4.4. Отказ в принятии вызова бригады неотложной помощи	
19.5	4.5. Невыполнение вызова врача на дом, выезда бригады скорой и неотложной помощи	
19.6	4.6. Отсутствие талонов на прием к врачу	
19.7	4.7. Доступность ЛПУ для инвалидов	
20	Содержание жалобы:	
21	Ответ:	
21.1	<input type="checkbox"/> Беседа с сотрудником, инструктаж, <input type="checkbox"/> Замечание, <input type="checkbox"/> Выговор, <input type="checkbox"/> Депремирование <input type="checkbox"/> Расторжение договора на оказание платных услуг, <input type="checkbox"/> Увольнение <input type="checkbox"/> Возврат пациенту незаконно полученных денежных средств <input type="checkbox"/> Передача дела в правоохранительные органы, <input type="checkbox"/> Другие меры	

