



Правительство Москвы

Департамент здравоохранения города Москвы

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА
МОСКВЫ

«ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 9 им. Г.Н. СПЕРАНСКОГО
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

(ГБУЗ «ДГКБ №9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»)

Шмитовский проезд, д.29, Москва, 123317; Тел: 8 (499) 256-21-62, факс: 8 (499) 256-61-27

ПРИКАЗ

12.05.2023г.

Москва

№ 316

О порядке рассмотрения обращений граждан, содержащих в том числе вопросы оказания медицинской помощи, в ГБУЗ «ДГКБ №9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях оптимизации работы с обращениями граждан, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская городская клиническая больница № 9 им. Г.Н. Сперанского Департамента здравоохранения города Москвы» (ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ») (Приложение 1 к настоящему приказу).

1.2. Форму «Журнала регистрации обращений граждан в ГБУЗ «ДГКБ №9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» (Приложение 2 к настоящему приказу). Местом хранения журнала определить приемную главного врача.

1.3. Форму «Журнала приема граждан ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»» (Приложение 3 к настоящему приказу). Журнал пронумеровывается, прошнуровывается, заверяется подписью главного врача и печатью ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ». Местом хранения журнала определить приемную главного врача.

2. График приема граждан размещается на информационных стендах больницы, а также на сайте ГБУЗ ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ".

3. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан по стационару-заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Кащенко О.А.:

т.8(499)256-21-62, KaschenkoOA@zdrav.mos.ru, в отсутствии – заместителя по медицинской части Шаталова В.Г. (тел.8(499)259-32-66, ShatalovVG@zdrav.mos.ru).

- по КДЦ – заведующего КДЦ Сидорова И.И.: тел. 8(499)259-01-32, dgkb9@zdrav.mos.ru;

- по Филиалу №1- заведующего Филиалом №1 Громова И.А.: тел. 8(495)614-50-09), dgkb9-f1@zdrav.mos.ru;

- по Филиалу №2- заведующего Филиалом №2 Долгушину О.А.: тел.8(499)186-82-97, dgkb9-f2@zdrav.mos.ru;

- в ночное время, выходные и праздничные дни дежурных администраторов, уполномоченных принимать решения по проблемным вопросам, возникающим у пациентов и их законных представителей при обращении за медицинской помощью.

4. Назначить ответственным лицом за регистрацию обращений и хранение «Журнала регистрации обращений граждан в ГБУЗ «ДГКБ №9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»» делопроизводителя Воронцову М.А. и «Журнала приема граждан в ГБУЗ «ДГКБ №9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»» секретаря-администратора Лабанову И.О.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



И.И. Афуков

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская городская клиническая больница № 9 им. Г.Н. Сперанского Департамента здравоохранения города Москвы»

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская городская клиническая больница № 9 им. Г.Н. Сперанского Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, N 19, ст. 2060), Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Детская городская клиническая больница № 9 им. Г.Н. Сперанского Департамента здравоохранения города Москвы» (далее - ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»).

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины:

«обращение» – направленное в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» – рекомендация гражданина по развитию и улучшению деятельности учреждения;

«заявление» – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» и его сотрудников, либо критика деятельности ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» и его сотрудников;

«жалоба» – просьба гражданина о восстановления или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«сотрудник» – лицо, работающее в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», постоянно, временно или по внешнему, или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационных стендах ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» и включает:

- место нахождения ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»;
- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- наименование кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- требования к оформлению письменного обращения;
- место и время личного приема главным врачом;
- адрес сайта ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» и электронной почты в сети Интернет.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются: в административном корпусе, в хирургическом корпусе №5 (стр.1), в атриуме корпуса №1, в КДЦ, в Филиале №1, в Филиале №2.

Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», почтовые адреса, адрес ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», адрес электронной почты, график приема граждан предоставляются секретарем приемной главного врача и размещается на сайте ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

2.2. Порядок рассмотрения обращений граждан

2.2.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

2.2.2. Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются заведующей канцелярией ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.2.3. Обращения граждан, направленные в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» органами государственной власти или вышестоящими организациями, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по установленной форме.

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов, копия ответа подшивается в соответствующую папку.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

2.3. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем

вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

2.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

3. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам ГБУЗ «ДГКБ № 9 им.

Г.Н. Сперанского ДЗМ»;

- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации, заведующей канцелярией ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

3.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

3.8. Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.12. 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.

3.13. Проект ответа ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» подготавливается ответственным исполнителем согласно резолюции и передается на подпись главному врачу ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» (исполняющему обязанности главного врача ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»).

3.14. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» (лица, его замещающего) исполнители.

3.15. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

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

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом с разъяснением причин отказа.

3.17. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь (помощник руководителя) проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение из органов исполнительной власти, соответствующая информация направляется в учреждение, откуда поступило обращение.

3.19. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.20. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

4. Прием граждан по личным вопросам

4.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» и другими ответственными за исполнение лицами, в дни и часы, установленные в Приложении 4 к приказу.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте и информационных стендах ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

4.2. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема граждан главным врачом ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

4.5. Ответ на телефонный звонок в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения больницы, в которое поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

4.6. 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.

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

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

4.7. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы;
- 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 врачебную тайну.

Документы ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.3. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.9. 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.

4.10. Ответственный за работу с обращениями граждан обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер. По результатам анализа главному врачу ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ». Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. 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 граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителю о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» осуществляет секретарь (помощник руководителя) приемной главного врача.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

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

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

5.3. Секретарь приемной главного врача ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

5.4. 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 сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками ГБУЗ ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ при работе с обращениями граждан

6.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

6.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» в вышестоящих организациях.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

СВЕДЕНИЯ О ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ» ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

1. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Детская городская клиническая больница № 9 Департамента здравоохранения города Москвы» (ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»).
 2. Почтовый адрес: Москва, 123317, Шмитовский проезд д.29.
 3. Телефон секретаря главного врача для справок по письменным обращениям граждан и личному приему граждан главным врачом: 8-499-256-21-62.
 4. Телефон для справок: 8(499)259-58-67.
 5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан:
dgkb9@zdrav.mos.ru.
 6. Номер факса для приема обращений граждан: 8(499)256-61-27.
 7. Адрес сайта ГБУЗ ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ: <https://dgkb-9.ru>.
 8. Прием граждан по личным вопросам по адресу: г. Москва, Шмитовский проезд.29 еженедельно:
 - Главным врачом Афуковым И. И. по средам с 15.00 час до 18:00 час;
 - заместителем главного врача по медицинской части Шаталовым В.Г. по понедельникам с 10:00 до 13:00;
 - заместителем главного врача по клинико-экспертной работе Кащенко О.А. по вторникам с 13.00 до 16.00;
 - заместителем главного врача по хирургической помощи Рыжовым А.А. по четвергам с 10:00 до 13:00;
 - заведующим КДЦ Сидоровым И.И. по пятницам с 12.00 до 15.00.
 9. Уполномоченные принимать решения по проблемным вопросам, возникающим у пациентов и их законных представителей при обращении за медицинской помощью:
 - заместитель главного врача по медицинской части Шаталов В.Г. - тел. 8(499)259-32-66.
 - заместитель главного врача по хирургической помощи Рыжов А.А. – тел.8(499)259-61-71.
 - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Кащенко О.А. – тел. 8(499)256-21-62.
 - заведующий КДЦ Сидоров И.И.,- тел. 8(499)259-01-32.
 - заведующий Филиалом №1 Громов И.И. - тел. 8(495)614-50-09.
 - заведующий Филиалом №2 Долгушина О.А.-тел.8(499)186-82-97.
- Дежурные администраторы в ночное время, выходные и праздничные дни, тел. 8-(495)728-35-86.

**КОМПЕТЕНЦИЯ ГБУЗ ДГКБ №9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- Отказ в медицинской помощи
- Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи
- Организация работы ЛПУ
- Санитарно-гигиеническое состояние ЛПУ
- Этика и деонтология медицинских работников
- Качество медицинской помощи
- Иные вопросы, касающиеся обеспечения прав пациентов и их законных представителей.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОБРАЩЕНИЯ

1. В письменном обращении гражданин указывает:

- наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ»;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), контактный телефон;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Ставит личную подпись и дату.

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

2. При устном обращении гражданин сообщает:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- место жительства, контактный телефон;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом ГБУЗ «ДГКБ № 9 им. Г.Н. Сперанского ДЗМ».