ПОРЯДОК Работы с обращениями граждан в КГБУЗ «Норильская ССМП»

1. Настоящим Порядком устанавливается порядок работы с обращениями граждан в КГБУЗ «Норильская станция скорой медицинской помощи» по вопросам качества и доступности медицинской помощи в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов.
2. По вопросам качества и доступности медицинской помощи граждане могут обращаться к главному врачу КГБУЗ «Норильская ССМП», заместителю главного врача по медицинской части, старшему врачу смены, заведующему подстанцией скорой медицинской помощи с заявлением, жалобой или предложением в устной форме или в письменном виде.
3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает 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.
5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в КГБУЗ «Норильская ССМП» в журнале входящей документации.
6. Обращение, поступившее в КГБУЗ «Норильская ССМП», подлежит обязательному рассмотрению.
7. Главный врач КГБУЗ «Норильская ССМП» рассматривает обращение лично и направляет его для рассмотрения на медицинский совет или лечебно-контрольную комиссию и обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.
8. При необходимости у гражданина, обратившегося в КГБУЗ «Норильская ССМП», запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы.
9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач КГБУЗ «Норильская ССМП», либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих персональные данные сотрудников КГБУЗ «Норильская ССМП» или других пациентов, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
12. Письменное обращение, поступившее в КГБУЗ «Норильская ССМП», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.
13. Ответ на письменное обращение оформляется в письменной форме, подписывается главным врачом КГБУЗ «Норильская ССМП» и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
14. Личный прием граждан в КГБУЗ «Норильская ССМП» проводится главным врачом (или лицом, его заменяющим) или уполномоченными на то лицами. Прием проводится в кабинете главного врача, или уполномоченного лица, непосредственно осуществляющего прием. Главный врач КГБУЗ «Норильская ССМП» ведет прием граждан по четвергам с 16.00 до 18.00.
15. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и регистрируется в приемной КГБУЗ «Норильская ССМП» в журнале регистрации личного приема граждан.
16. Краткое содержание устного обращения заносится в журнал регистрации личного 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 может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
17. Письменное обращение от гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим приказом.
18. Главный врач (или лицо его заменяющее) осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи.
19. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.