

ПРИКАЗ

«27» 01 2016 г.

№ 451

г.Н-Тагил

**Об организации работы с обращениями граждан  
в ГБУЗ СО «Демидовская ГБ»**

На основании приказа МЗ СО от 16.05.2012 г. № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских учреждениях Свердловской области», в целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи пациентам ГБУЗ СО «Демидовская ГБ», -

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Организовать работу согласно «Положению о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» (Приложение №1 к приказу МЗ СО от 16.05.2012 г. № 539-п).
2. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «Демидовская ГБ» (Приложение №1 к настоящему приказу).
3. Назначить Габрафикову Н.А. ответственной за:
  - 3.1. Работу с обращениями граждан;
  - 3.2. Регистрацию обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан (форма журнала Приложение №2).
  - 3.3. Предоставление ежеквартальной отчетности в письменном виде (Приложение №3) зам.главного врача по лечебной части и на портал «Медведь» (<http://mias.uth.ru:8080/monitoring>) таблица «Мониторинг обращений граждан» в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.
4. Начальнику оперативного отдела Белоусовой Т.Ф. довести настоящий приказ до заинтересованных лиц по роспись.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на зам.главного врача по медицинской части НАБОКА В.Е.

Главный врач



С.В. Овсянников

**Порядок рассмотрения обращений граждан  
в ГБУЗ СО «Демидовская ГБ»**

1. При поступлении обращения гражданина в адрес ГБУЗ СО «Демидовская ГБ» секретарь главного врача фиксирует дату поступления обращения.
2. Обращение на бумажном носителе с резолюцией главного врача передается для подготовки ответа одновременно (ксерокопия) исполнителю и ответственному за работу с обращениями граждан.
3. Ответственный за работу с обращениями граждан регистрирует обращение в журнале регистрации, контролирует сроки подготовки ответа исполнителем, заносит результат рассмотрения обращения и исходящий номер ответа в журнал.
4. Сформированное дело по итогам рассмотрения обращения хранится у исполнителя, ксерокопия – у ответственного за работу с обращениями граждан.

## Положение о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области (далее – медицинские организации) в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Приказом руководителя в медицинской организации определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.
3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.
4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы (Приложение 1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:
  - 1) Наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
  - 2) Заголовок;
  - 3) Крайние даты (дата начала, дата окончания)

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

5. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторным считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) Если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) Если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

6. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

7. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

- 1) Если в письменном обращении не указаны – фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;
- 2) Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 3) Если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации:

9. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1-4 пункта 8 настоящего Положения.

10. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

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

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

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

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

11. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;

12.- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

13. Контроль рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

14.13. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны

здоровья в медицинской организации, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

15. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом ответственный по работе с обращениями граждан заполняет на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений»

( <http://miac.utk.ru:8080/monitoring>) (далее – портал «МедВедь») таблицу «Мониторинг обращений граждан».





