



Утверждаю

и.о.главного врача ГБУЗ СО
«Новолялинская РБ» А.С.Ветошкин
приказ № 115-11/1 «10» апреля 2017г

Положение
о порядке рассмотрения
жалоб и обращений
граждан в ГБУЗ СО
«Новолялинская РБ»

**Положение о работе с обращениями граждан в
ГБУЗ СО «Новолялинская РБ»**

1. Настоящее положение организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Новолялинская РБ» (далее-Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «Новолялинская РБ» в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Приказом руководителя 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», содержащим 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. 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 автора, то осуществляется несколько обращений 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 даноНе считаются повторным:
 - 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 фамилии 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».

Обращение 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 ГБУЗ СО «Новолялинская РБ» 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, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
 - 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению- письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившего 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 направленными обращениями и при этом - в поступившем обращении не проводятся новые доводы или обстоятельства- ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безоснованности 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 ответа на поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, 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;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения 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.

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.

14. Ежеквартально до 05 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 («портал «Медведь») таблицу «Мониторинг обращений граждан».