

259

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«АЧИТСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

ПРИКАЗ

30.12.2021 года

№ 250

р.п. Ачит

Об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ»

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 г. № 539-П «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» в целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи оказываемой населению Ачитского городского округа

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ» (Приложение №1);
2. Назначить ответственным лицом по работе с обращениями граждан – заместителя главного врача по медицинской части Гордееву В.Д.:
 - 1) организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Положением о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ», утвержденным настоящим приказом;
 - 2) ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить заполнение на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (портал МедВедь) форма 302;
3. Приказ об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ» от 31.12.2020 года № 278 считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. главного врача
ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ»



Л.М. Идиятова

Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Приказом руководителя 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. Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) 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.

Повторными 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 гражданин), 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 обоснованности 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 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 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.

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 судебных 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 (далее портал «МедВедь») таблицу «Мониторинг обращений граждан» 302.

ПРИЛОЖЕНИЕ

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...
- 4. ...
- 5. ...
- 6. ...
- 7. ...
- 8. ...
- 9. ...
- 10. ...

Исполнительный директор
ГБУЗ Свердловской области ЦСЗД



Исполнительный директор