

**Министерство здравоохранения Свердловской области
Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области
«Стоматологическая поликлиника город Асбест»**

Приказ

09 января 2017 года

№ 8

г. Асбест

**«Об организации работы с обращениями граждан в
ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника г. Асбест»»**

В целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи оказываемой населению Свердловской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать работу с обращениями граждан в соответствии с положением о порядке рассмотрения обращения граждан (Приложение № 3);
2. Создать комиссию по организации работы с обращениями граждан:
Председатель: **Ионова Т.В.** – главный врач
Члены комиссии: **Павленин Б.А.** - зав. ортопедическим отделением
Пульникова К.Н. –заведующая терапевтическим отделением
Екимовских Л.В. – заведующая детским отделением
Столярова О.Л. -юрисконсульт
Секретарь: **Анохина С.В.**
3. Утвердить форму журнала по работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области (Приложение №1);
4. Утвердить положение работы комиссии по разбору обращения граждан (Приложение № 2)
5. Ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом обеспечить заполнение отчетных форм в Мониторинге деятельности медицинских учреждений.
6. Ответственный за передачу данных секретарь главного врача **Анохина С.В.**
7. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

Т.В. Ионова

ОЗНАКОМЛЕННЫ:

Заведующий ортопедическим отделением
Заведующая терапевтическим отделением
Заведующая детским отделением
Секретарь главного врача
Юриисконсульт

Б.А. Павленин
К.Н. Пульникова
Л.В. Екимовских
С.В. Анохина
О.Л. Столярова

ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО РАЗБОРУ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

1. Комиссия по разбору жалоб является подкомиссией врачебной комиссии ГАУЗ СО «СП г. Асбест».

2. Состав комиссии утверждается приказом главного врача. Комиссия состоит из председателя, секретаря и членов комиссии. Членами комиссии являются заведующие отделениями, к работе могут привлекаться врачи-специалисты. На должность председателя комиссии назначается главный врач.

3. Комиссия создается в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствования организации медицинской помощи.

5. В своей деятельности комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, настоящим Положением.

6. Основными функциями комиссии являются:

- определение обоснованности предъявляемых требований;
- выявление причин обращения пациента или его законного представителя ;
- анализ обращений пациентов;
- при необходимости проведение очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем;
- принятие управленческих решений по результатам анализа;
- разработка мероприятий по предупреждению недостатков при оказании медицинской помощи, вызывающих обращения пациентов;
- обеспечение безопасности лечебно-диагностического процесса;
- обеспечение удовлетворенности пациента качеством оказания медицинской помощи;
- осуществление контроля за работой медицинского персонала;
- внесение в установленном порядке предложений по вопросам, входящим в компетенцию комиссии.

7. Каждое заседание комиссии проводится по каждому случаю обращения гражданами. Решение комиссии оформляется и доводится до сведения обратившегося.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Настоящее положение "О порядке рассмотрения обращений граждан " (далее - Порядок) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета" N 95, 05.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, N 19, ст. 2060), которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, N 31, ст. 3448),

Настоящее Положение рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, поступившие в ГАУЗ СО «СП г. Асбест» .

Настоящее Положение определяет общие правила приема и рассмотрения обращения граждан ГАУЗ СО «СП г. Асбест».

1. Общая часть

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) – направленное в ГАУЗ СО «СП г. Асбест» письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию и улучшению деятельности ГАУЗ СО «СП г. Асбест»;

заявление - просьба гражданина о недостатках в работе ГАУЗ СО «СП г. Асбест» и должностных лиц, либо критика деятельности;

жалоба - просьба гражданина о защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГАУЗ СО «СП г. Асбест».

1.2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении отчета по форме «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» в установленные сроки.

1.3. В случае служебной необходимости выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных обращений, жалоб, консультаций могут быть предоставлены по запросу в каждом конкретном случае.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.2. 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения.

2.3. 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.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в ГАУЗ СО «СП г. Асбест», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, 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.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

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

4.1.3. Обращение, поступившее в ГАУЗ СО «СП г. Асбест» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.2.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.6. 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, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется секретарем главного врача ГАУЗ СО «СП г. Асбест».

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный номер, дата регистрации, кроме того каждое обращение регистрируется в регистрационном журнале.

5.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение направляется главному врачу (копия обращения направляется юриконсульту) ГАУЗ СО «СП г. Асбест» для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.6. По каждому обращению главным врачом совместно с юриконсультантом не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции ГАУЗ СО «СП г. Асбест»;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 4.2.2 - 4.2.6 настоящего Порядка).

5.7. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются в структурные подразделения ГАУЗ СО «СП г. Асбест» по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

5.8. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ГАУЗ СО «СП г. Асбест», и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое

учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.

5.9. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГАУЗ СО «СП г. Асбест», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещают заявителей.

5.10. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.11. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в регистрационном журнале.

5.12. По результатам окончательного рассмотрения обращения в регистрационный журнал заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.

5.13. Письменное обращение, поступившее в ГАУЗ СО «СП г. Асбест» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.14. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.15. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

5.16. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.17. Ответ на обращение готовится на бланке ГАУЗ СО «СП г. Асбест» и регистрируется у секретаря главного врача.

5.18. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.19. Ответ на обращение подписывается главным врачом и юрисконсультom ГАУЗ СО «СП г. Асбест».

5.20. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

5.21. Ответ на обращение, поступившее в ГАУЗ СО «СП г. Асбест» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.22. В случае поступления в ГАУЗ СО «СП г. Асбест» обращения, направленного из вышестоящих организаций, то и они информируется о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

5.23. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно.

5.26. Делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарем главного врача.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в ГАУЗ СО «СП г. Асбест» проводится главным врачом и уполномоченными на то лицами в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

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

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

6.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ СО «СП г. Асбест» или должностного лица, осуществляющего

прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6.9. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, то даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГАУЗ СО «СП г. Асбест».

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Главный врач ГАУЗ СО «СП г. Асбест » и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.