



Приложение
к приказу ГАУЗ СО «ОДКБ»
от «02» 10.10.2020 № 564-п

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГАУЗ СО «ОДКБ»

О. Ю. Аверьянов

«02» Октябре 2020 г.

Положение об организации работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ОДКБ»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ОДКБ» (далее – Положение) разработано в целях обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением ГАУЗ СО «ОДКБ» обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан и юридических лиц, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации.

Настоящее Положение не распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением ГАУЗ СО «ОДКБ» обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан и юридических лиц, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ;

Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителя»;

Закон Российской Федерации от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.3. Соблюдение порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, является обязательным для всех сотрудников ГАУЗ СО «ОДКБ».

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) – это поступившее в ГАУЗ СО «ОДКБ» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения, оптимизации лечебно-диагностического процесса;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГАУЗ СО «ОДКБ», должностных лиц и сотрудников учреждения;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или 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 учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;

- **ответственный исполнитель** – сотрудник ГАУЗ СО «ОДКБ», назначенный главным врачом или заместителем главного врача ответственным за подготовку ответа на обращение;

- **ответственный за ведение делопроизводства при рассмотрении обращений граждан/секретарь** комиссии по разбору обращений граждан – сотрудник отдела делопроизводства ГАУЗ СО «ОДКБ», осуществляющий прием и регистрацию обращений граждан, контроль соблюдения сроков направления ответа заявителю;

- **электронная копия документа (обращения)** - электронный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе.

II. Порядок регистрации (учета), рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в ГАУЗ СО «ОДКБ» ведется отдельно от других видов делопроизводства. При использовании систем электронного документооборота ведение делопроизводства по обращениям граждан выделяется в виде отдельной подсистемы.

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе полученные в ходе приема граждан, подлежат обязательной регистрации. Регистрация проводится в день поступления обращения в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1), который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. Одновременно с этим в программном продукте 1С Документооборот (раздел «Обращения граждан») заводится электронная карточка обращения. Обращению присваивается регистрационный номер, заполняются все реквизиты регистрационно-контрольной карточки.

При регистрации обращения фамилия и инициалы заявителя указываются в именительном падеже. После регистрации обращения в правом углу нижнего поля либо на любом свободном от текста месте первого листа документа ответственный за ведение делопроизводства при рассмотрении обращений граждан ставит регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер обращения и дата регистрации.

В письменном обращении заявитель указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к обращению документы и материалы в электронной форме либо бумажные копии.

В обращении, поступившем в ГАУЗ СО «ОДКБ» в форме электронного документа, в обязательном порядке гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае если обращение направляется через представителя заявителя, необходимо предоставление документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

- 1) доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2) документа, подтверждающего полномочия законного представителя (опекуна/попечителя) ребенка.

2.3. Ответственный за ведение делопроизводства при рассмотрении обращений граждан создает электронную копию обращения и всех прилагаемых к нему документов. При оформлении регистрационно-контрольной карточки обращения в программном продукте 1С Документооборот (раздел «Обращения граждан») фиксируется кратность обращения (первичное - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся данным адресатом, либо поступившее от гражданина, ранее не обращавшегося к данному адресату по данному вопросу; повторное - обращение, поступившее одному и тому же адресату от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в связи с решением, принятым данным адресатом по результатам рассмотрения его предыдущего обращения либо дубликат - обращение, представляющее собой повторный экземпляр или копию одного и того же обращения от одного и того же заявителя), а также проставляется отметка о поступлении анонимного обращения (обращение в котором отсутствует фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) либо фамилия и инициалы гражданина или адрес, по которому должен быть направлен ответ), коллективного обращения (обращение двух или более граждан, а также письменное обращение, принятое на публичном массовом мероприятии и подписанное его организаторами или участниками).

2.4. Обращение, в котором не указана фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признается анонимным. Ответ на обращение не дается. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

2.5. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, либо по штемпелю подтвердить время отправления и получения письма.

2.6. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

6) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач ГАУЗ СО «ОДКБ» 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 медицинскую организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) в случае поступления в ГАУЗ СО «ОДКБ» или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ГАУЗ СО «ОДКБ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8) 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.

9) при одновременном поступлении обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения обращения дается единый ответ. При поступлении дубликата после рассмотрения обращения, заявителю не позднее 10-дневного срока с даты регистрации дубликата направляется ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на обращение. Копия ответа ответственным исполнителем направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

2.7. Обращения с пометкой «Лично» рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.8. Обращение после регистрации, в зависимости от содержания вопроса, в тот же день либо незамедлительно передается для рассмотрения главному врачу ГАУЗ СО «ОДКБ».

По обращению не позднее, чем в трехдневный срок с момента регистрации должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение заместителям главного врача, начальникам отделов ГАУЗ СО «ОДКБ»;
- о перенаправлении обращения по принадлежности в другие организации, учреждения;
- о возвращении обращения гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;
- о прекращении переписки;
- о сообщении гражданину, о невозможности рассмотрения его обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о списании «В дело».

2.9. Обращения, рассмотренные главным врачом ГАУЗ СО «ОДКБ», передаются ответственному за ведение делопроизводства при рассмотрении обращений граждан для занесения резолюции в Журнал регистрации обращений граждан ГАУЗ СО «ОДКБ», регистрационно-контрольную карточку обращения в программном продукте 1С Документооборот и последующей рассылки обращения ответственным исполнителям.

Если руководителем, рассматривающим обращение, дано поручение нескольким должностным лицам, то ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право координации работы по рассмотрению обращения.

2.10. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, копии ответов заявителям и другие материалы, связанные с рассмотрением обращений, с резолюцией «В дело» передаются исполнителем ответственному за ведение делопроизводства при рассмотрении обращений граждан для формирования дела.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и документы, относящиеся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.11. Документы и переписка по обращениям граждан выделяются в отдельную единицу хранения в номенклатуре дел, учитываются и хранятся в отделе делопроизводства отдельно от других документов. Не допускается хранение обращений у исполнителей.

2.12. Срок хранения обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, регламентирован приказом Федерального архивного агентства от 20 декабря 2019 года № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

2.13. Хранение документов по обращениям граждан осуществляется в соответствии с Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 31 марта 2015 года № 526 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях».

2.14. По истечении установленных сроков хранения дела по обращениям граждан, на основании заключения постоянно действующей экспертной комиссии, передаются в архив отдела делопроизводства для уничтожения в соответствии с установленным порядком.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Срок рассмотрения обращений граждан исчисляется в календарных днях со дня регистрации в ГАУЗ СО «ОДКБ».

3.2. Регистрация письменных (электронных) обращений в ГАУЗ СО «ОДКБ» проводится в течение трех дней с момента поступления.

3.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение семи дней со дня их регистрации в ГАУЗ СО «ОДКБ» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Одновременно с этим, гражданину, направившему обращение, направляется уведомление о переадресации его обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения, подготовки и отправки ответа гражданину составляет **30 дней** со дня регистрации обращения, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

3.5. В случаях, требующих проведения внутренней проверки, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия определенных мер, в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», главный врач ГАУЗ СО «ОДКБ», либо уполномоченное на то должностное лицо, на основании информации, представленной ответственным исполнителем, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует ответственного за ведение делопроизводства при рассмотрении обращений граждан. В регистрационно-контрольной карточке обращения в программном продукте 1С Документооборот делается отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

IV. Организация приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится главным врачом, его заместителями, начальниками отделов в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главным врачом:

График приема руководителями ГАУЗ СО «ОДКБ» посетителей по личным и оперативным вопросам

Должностное лицо	День и время приема
Главный врач:	
по личным вопросам	вторник с 16.00 до 18.00
по производственным вопросам	ежедневно с 14.00 до 16.00
Заместители главного врача:	
по акушерству и гинекологии	вторник с 15.30 до 16.30
по лечебным вопросам	вторник с 15.00 до 17.00
по педиатрии	понедельник – пятница по требованию
по хирургии	вторник, четверг с 15.30 до 17.00
по онкологии и гематологии	понедельник – пятница по требованию
по экономическим вопросам	вторник с 15.00 до 16.00
Главный инженер	четверг с 15.00 до 16.00
Главный бухгалтер	ежедневно с 15.00 до 16.00
Главная медицинская сестра	ежедневно с 16.00 до 17.00
Начальник отдела по управлению персоналом	понедельник – пятница по требованию
Начальник юридического отдела	понедельник – пятница по требованию

Предусмотрена возможность проведения личного приема граждан руководителями ГАУЗ СО «ОДКБ» вне графика.

4.2. График приема граждан руководителями ГАУЗ СО «ОДКБ» размещается на информационных стендах и официальном сайте ГАУЗ СО «ОДКБ».

4.3. Прием граждан главным врачом ГАУЗ СО «ОДКБ», заместителями главного врача, начальниками отделов проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется в порядке очереди. Отдельные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

4.5. Для обеспечения квалифицированного, всестороннего решения поставленных посетителем вопросов должностное лицо, осуществляющее прием, может привлекать к рассмотрению сотрудников структурных подразделений, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов.

4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, иные документы, удостоверяющие личность) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. 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.

4.8. Должностное лицо, осуществляющее прием, руководствуясь правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, 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 причины отказа и порядок обжалования принятого решения. При невозможности решить вопрос, изложенный в обращении, положительно ответ должен содержать правовые основания принятого решения по поставленному в обращении вопросу;

- принять письменное обращение, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым они не могут быть разрешены в процессе приема, порядок и срок рассмотрения. Письменное обращение незамедлительно передается в отдел делопроизводства для регистрации и организации работы по рассмотрению обращения.

4.9. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, делается отметка «Принято на личном приеме», а также указывается дата, ФИО и должность лица, осуществлявшего прием.

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

4.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, в какую организацию и в каком порядке ему следует обратиться.

4.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).

V. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Главный врач ГАУЗ СО «ОДКБ», исходя из содержания поступившего обращения, вправе поручить его рассмотрение одному из его заместителей или иному ответственному исполнителю. В результате ознакомления с содержанием обращения, прилагаемыми к нему документами, главный врач определяет ответственных исполнителей

и сроки рассмотрения обращения, дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Ответственный за ведение делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в течение 1 рабочего дня заносит резолюцию в регистрационно-контрольную карточку обращения в программном продукте 1С Документооборот и направляет обращение ответственным исполнителям.

5.2. В процессе рассмотрения обращения по существу ответственный исполнитель осуществляет следующие действия:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) в случае необходимости инициирует проведение проверки, при необходимости - с выездом на место, с оформлением протокола (приложение № 2), либо протокола ВК;

3) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в том числе в электронной форме;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.3. В случае проведения заседания комиссии по рассмотрению обращений граждан (врачебной комиссии) предоставляется первичная медицинская документация, пояснительные записки по фактам, изложенным в обращении, прочие материалы, имеющие отношение к обращению.

По результатам проведения заседания комиссии выдается мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки в деятельности ГАУЗ СО «ОДКБ» либо злоупотребления сотрудниками должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие меры по устранению и дальнейшему предотвращению недостатков приняты.

5.4. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГАУЗ СО «ОДКБ» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5.5. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГАУЗ СО «ОДКБ» являются:

- достоверность информации, предоставляемой гражданину о ходе рассмотрения обращения;

- наличие в ответе информации по всем поставленным в обращении вопросам;

- четкость и доступность изложения информации;

- доступность форм предоставляемой информации об административных процедурах.

5.6. Ответ на обращение, подготовленный ответственным исполнителем, подписывает главный врач ГАУЗ СО «ОДКБ» либо уполномоченное на то лицо.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также полноту, содержание, четкость изложения сути ответа, достоверность

ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

5.7. Обращение считается рассмотренным, если ответ содержит исчерпывающую информацию по всем поставленным в нем вопросам, приняты меры по устранению выявленных нарушений.

5.8. Если вопрос, изложенный в обращении, не может быть разрешен положительно, то указывается, по каким причинам он не может быть удовлетворен. При невозможности дать ответ на обращение в установленные настоящим Положением сроки заявителю дается промежуточный ответ.

5.9. В случае устного ответа гражданину составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета обращений граждан и регистрационно-контрольной карточке обращения в программном продукте 1С Документооборот делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

5.10. В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем, делается ссылка на статью 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» о невозможности предоставления запрашиваемой информации.

5.11. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое обращение.

5.12. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо возврат обращения гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу в случаях указанных в пункте 2.6 настоящего Положения.

VI. Права и обязанности членов комиссии по рассмотрению обращений граждан и ответственных исполнителей по работе с обращениями граждан

6.1. Председатель и сопредседатели комиссии по рассмотрению обращений граждан имеют право:

1) контролировать рассмотрение обращений граждан в ГАУЗ СО «ОДКБ» с целью обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, процесса и результатов работы с обращениями граждан;

2) требовать от ответственного исполнителя соблюдения срока подготовки ответа на обращение.

6.2. Ответственный исполнитель в процессе рассмотрения обращения имеет право:

1) получать от сотрудников ГАУЗ СО «ОДКБ», а также от граждан, участвующих в проведении внутренней проверки, письменные объяснения, служебные записки и т.д.;

2) знакомиться с материалами дела, документами, касающимися вопросов, затронутых в обращении;

3) готовить запросы в другие организации о предоставлении необходимой информации и выяснении обстоятельств, подлежащих установлению;

4) докладывать главному врачу ГАУЗ СО «ОДКБ» о результатах проверки, на основании которых заявителю будет подготовлен ответ;

5) готовить и представлять главному врачу ГАУЗ СО «ОДКБ» проект ответа заявителю.

6.3. Секретарь комиссии по рассмотрению обращений граждан обязан:

1) вести прием и регистрацию обращений в журнале регистрации обращений граждан и программе 1С Документооборот;

2) обеспечить своевременную отправку ответа на обращение гражданину;

3) обеспечить систематизацию и хранение обращений.

VII. Контроль обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО «ОДКБ» по вопросам **качества и объема оказания медицинской помощи** входит в функции ВК.

Задачей ВК является обеспечение многоуровневого ведомственного контроля за предоставлением лечебно-диагностических мероприятий надлежащего качества, соблюдением прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствование организации медицинской помощи, а также принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов пациентов.

7.2. Заседание ВК проводится в течение 10 дней с даты регистрации обращения. Решение комиссии оформляется протоколом (по форме в соответствии с приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 05 мая 2012 №502н и Министерства здравоохранения Свердловской области от 22 мая 2012 года № 560-П), заявителю направляется ответ на обращение в установленном настоящим Положением порядке.

7.3. Функции, состав и регламент работы ВК утверждаются главным врачом ГАУЗ СО «ОДКБ» ежегодно.

7.4. Разбор обращений **по вопросам организации оказания медицинской помощи, отказа в оказании медицинской помощи, нарушении этики и деонтологии, санитарно-гигиенического состояния** подразделений ГАУЗ СО «ОДКБ» проводится комиссией по рассмотрению обращений граждан. Решение комиссии оформляется протоколом (приложение №2).

7.5. Плановые проверки осуществляются на основании планов работы ГАУЗ СО «ОДКБ», внеплановые - по конкретному обращению и (или) указанию главного врача ГАУЗ СО «ОДКБ».

VIII. Ведение делопроизводства по рассмотрению обращений граждан

8.1. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по рассмотрению обращений граждан возлагается на начальника отдела делопроизводства.

8.2. Регистрация поступивших в ГАУЗ СО «ОДКБ» обращений граждан осуществляется в соответствии с главой 2 настоящего Положения.

8.3. Копия (скан-образ) обращения не позднее следующего рабочего дня после резолюции главного врача направляется ответственному исполнителю. Оригинал обращения остается у секретаря комиссии по рассмотрению обращений граждан.

8.4. За 2 дня до окончания срока рассмотрения обращения секретарь комиссии по рассмотрению обращений граждан уведомляет ответственного исполнителя об окончании срока рассмотрения обращения.

8.5. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращения завершается только после направления ответа заявителю.

Ответ заявителю должен быть направлен по почтовому адресу, указанному в обращении, заказным письмом с уведомлением. В случае, если гражданин в обращении указывает другой способ получения ответа на обращение (электронная почта, лично), вся информация о передаче ответа на обращение (дата, способ доставки, телефонные звонки о готовности) фиксируется в журнале регистрации и регистрационно-контрольной карточке документа в системе 1С Документооборот.

8.6. Оригинал обращения с копией ответа заявителю и материалами проверки подшивается в дело в соответствии с главой 2 настоящего Положения.

8.7 Аналитическую работу по обращениям граждан осуществляет начальник отдела делопроизводства - ежеквартальный и ежегодный учет и анализ следующих данных:

- количество и характер поступивших обращений граждан за отчетный период;
- тематика обращений;
- обоснованность обращений;
- количественное распределение обращений по подразделениям ГАУЗ СО «ОДКБ».

8.8 Начальник отдела делопроизводства организует в ежеквартальном режиме до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполнение отчетной формы № 302 «Мониторинг обращений граждан» на портале «Мониторинг деятельности медицинских учреждений».

IX. Результаты рассмотрения обращений

9.1. При установлении нарушений действующего законодательства, норм и правил врачебной и деловой этики, выявленных в ходе рассмотрения обращения, главный врач ГАУЗ СО «ОДКБ» принимает меры организационного характера, а при необходимости решает вопрос о наложении дисциплинарного взыскания на сотрудника ГАУЗ СО «ОДКБ».

9.2. При наличии обоснованных жалоб за отчетный месяц, нарушении сроков рассмотрения обращений граждан председатель/сопредседатель комиссии по разбору обращений граждан на заседании медико-экономического совета может вносить предложения по изменению размера стимулирующих выплат в отношении работника/подразделения, допустившего нарушение.

9.3. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о персональных данных гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области
«Областная детская клиническая больница»



ПРОТОКОЛ

« ____ » _____ 20 ____ г.

№ _____

Екатеринбург

Повестка:

1. Рассмотрение обращение гр. П.

По факту поступления обращения гр. П. о порядке оказания медицинской помощи ее ребенку П.А., 01.01.2017 г.р., в отделении ГАУЗ СО «ОДКБ» было проведено заседание врачебной комиссии/комиссии по рассмотрению обращений граждан в составе:

Председатель: Заместитель главного врача по лечебной работе Кожевникова О.В.

Члены комиссии:

.....

.....

Приглашенные:

Секретарь комиссии:

На заседание комиссии представлены следующие документы:

- медицинская карта стационарного больного П.А. №, 01.01.2017 г.р., адрес проживания: г. Карпинск, ул. Пушкина д. 19 «б» кв. 3,
- претензия гр. П.,
- пояснительная записка заведующегоотделением,
- копии страниц журнала поступлений приемного покоя ОДКБ за 15.11.2019-20.11.2019.

Комиссия выявила:

1. Ребенок П.А., 01.01.2017 г.р., находился на лечении вотделении с 15.11.2019 по 19.11.2019 с диагнозом:.....
2. Действия среднего медицинского персонала отделения припризнать правильными.
3. Назначение лекарственных препаратов и пациенту П.А. было обоснованным.

Комиссия решила:

1. Признать жалобу П. необоснованной.
2. Заведующим отделениями стационара:
 - 1) разобрать данный случай на общеврачебных линейках, обратить внимание сотрудников на необходимость постоянного соблюдения норм этики и деонтологии;
 - 2) обеспечить постоянное ношение бейджей медицинским персоналом.

Председатель

О.В. Кожевникова

Члены комиссии

.....

.....

.....