

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1»**

П Р И К А З

«31» сентября 2018 г.

№ 45-17

г. Екатеринбург

О работе с обращениями граждан

Во исполнение приказов Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 №539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» и 22.05.2012 № 560-п «Об организации контроля качества и безопасности медицинской деятельности в Свердловской области», в целях дальнейшего повышения качества оказания медицинской помощи в ГБУЗ СО «ОДКБ №1», контроля качества и безопасности лечебно-диагностического процесса, предотвращения нарушений этики и деонтологии сотрудниками больницы,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:

1.1. Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» (приложение № 1);

1.2. Состав комиссии по разбору обращений граждан:

Председатель	Заместитель главного врача по лечебной работе	Кожевникова О.В.
Сопредседатели	Заместитель главного врача по хирургии Заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Заместитель главного врача по онкологии и гематологии Заведующий консультативно-диагностической поликлиникой	Баранов Ю.В. Жилин А.В. Фечина Л.Г. Подольяк Е.В.
Секретарь	Специалист отдела делопроизводства	Каргаева Л.В.
Члены комиссии	Начальник отдела контроля качества медицинской помощи	Анохина Л.А.
	Главная медицинская сестра	Лебедева М.А.
	Начальник отдела по управлению персоналом	Степухов С.В.
	Начальник юридического отдела	Захарова М.В.
	Заведующие отделениями стационара, начальники отделов	

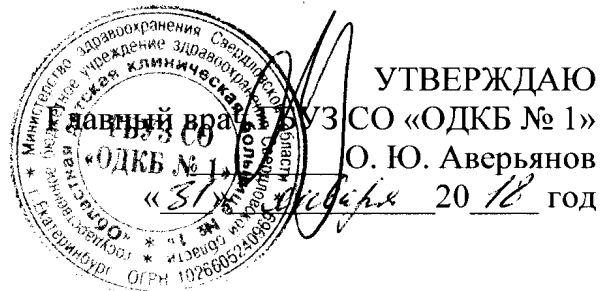
2. В целях детального разбора обращений граждан проводить заседания:
- 1) Центральной врачебной комиссии (далее – ЦВК) - при поступлении обращения на качество и объем медицинской помощи;
 - 2) комиссии по разбору обращений граждан:
 - при поступлении жалобы на организацию оказания медицинской помощи, отказ в оказании медицинской помощи, нарушение этики и деонтологии, санитарно-гигиеническое состояние подразделений ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» и пр.
 - при неоднократном обращении заявителя,
 - если вопрос не разрешен на предыдущих уровнях контроля качества (заведующий структурным подразделением, заместитель главного врача).
3. ЦВК и комиссии по разбору обращений граждан:
- 1) при необходимости привлекать к работе руководителей подразделений, заведующих отделениями, других сотрудников ГБУЗ СО «ОДКБ №1»;
 - 2) **строго соблюдать сроки предоставления письменного (электронного) ответа заявителю (не превышать 30 календарных дней);** на основании части 2 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;
 - 3) докладывать о результатах проведения разбора обращений граждан за отчетный месяц при распределении стимулирующих выплат на заседании медико-экономического совета;
 - 4) вносить предложения по изменению размера стимулирующих выплат при наличии обоснованных (частично обоснованных) жалоб;
 - 5) ежемесячно доводить до сведения главного врача анализ работы комиссии, Медицинскому совету — 1 раз в год.
4. Возложить ответственность за регистрацию обращений, своевременную отправку ответа заявителю и хранение обращений на Секретаря комиссии по разбору обращений граждан Каргаеву Л.В.
5. Признать утратившими силу приказы ГБУЗ СО «ОДКБ №1» от 31.08.2012 № 407-п, от 24.11.2014 №800-п.
6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.Ю. Аверьянов

Приложение № 1
к приказу ГБУЗ СО «ОДКБ № 1»
от « 31 » января 2018
№ 45-П



Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ОДКБ №1»

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Положением в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами или законодательством РФ.

Данное Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

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

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителя»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ
- иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.3. Соблюдение порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, является обязательным для всех сотрудников ГБУЗ СО «ОДКБ №1».

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» или должностному лицу учреждения письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1»;
- 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, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГБУЗ СО «ОДКБ № 1», 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;
- ответственный исполнитель - сотрудник ГБУЗ СО «ОДКБ №1», выбранный главным врачом для подготовки ответа на полученное обращение, определяется в каждом отдельном случае индивидуально, в зависимости от специфики обращения.
- ответственный по работе с обращениями граждан - сотрудник ГБУЗ СО «ОДКБ №1», отвечающий за прием и регистрацию обращений граждан, контроль своевременности предоставления ответа заявителю, передачу ответа заявителю и предоставление отчетности в соответствии с данным Положением.

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

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в ГБУЗ СО «ОДКБ №1» 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, регистрируются в день их поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1), который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. Рассмотрение и передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

В Журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже. При регистрации обращения в правом нижнем углу на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

В письменном обращении заявитель указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы,

ставить личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к обращению документы и материалы в электронной форме либо бумажные копии.

В обращении, поступившем в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» 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) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) документ, подтверждающий полномочия законного представителя (опекуна/попечителя) ребенка.

2.3. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

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

2.5. 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.

2.6. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс. В Журнале регистрации обращений граждан делается отметка "Повторно".

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

2.7. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении/ в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам учреждения, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов;
- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.8. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.9. Заявления 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.

2.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ГБУЗ СО «ОДКБ № 1».

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

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение заместителям главного врача, начальникам отделов ГБУЗ СО «ОДКБ № 1»;
- о направлении обращения по принадлежности в другие организации, учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о списании «В дело».

2.11. Обращения, рассмотренные главным врачом ГБУЗ СО «ОДКБ № 1», передаются специалисту отдела делопроизводства, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения ответственным исполнителям.

Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право координации работы по рассмотрению обращения.

2.12. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением обращений, с надписью "В дело" передаются исполнителем сотруднику отдела делопроизводства, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, и отметки в журнале регистрации обращений граждан.

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

2.13. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в отделе делопроизводства отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.14. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в органах и учреждениях здравоохранения.

2.15. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения в отделе делопроизводства, сдаются в архив ОДКБ № 1.

2.16. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Срок рассмотрения обращений граждан исчисляется со дня поступления в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1».

3.2. Срок регистрации письменных (электронных) обращений в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» с момента поступления - до трех дней.

3.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, до семи дней со дня их регистрации в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены до семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня регистрации обращения.

3.5. В исключительных случаях, а также случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия определенных мер, в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10

Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", сроки рассмотрения могут быть продлены главным врачом (заместителем главного врача) ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» не более чем на тридцать дней. При этом заявителю сообщается (устно или письменно) о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГБУЗ СО «ОДКБ № 1», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

IV. Организация приема граждан

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

График приема руководителями больницы 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	четверг с 16.00 до 17.00
по лечебным вопросам	вторник с 15.00 до 17.00
по хирургии	среда с 15.30 до 17.00
по онкологии и гематологии	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 13.00 до 15.00
Главная медицинская сестра	ежедневно с 16.00 до 17.00

4.2. В случае обращения гражданина к руководителям больницы по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся оказания медицинской помощи, состояния здоровья пациента, прием осуществляется в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

4.3. График приема граждан руководителями ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» размещается на официальном сайте больницы и на информационных стендах.

4.4. Прием граждан главным врачом ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» проходит в приемной главного врача. Прием граждан заместителями главного врача проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.5. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для упорядочения ведения приема ведется регистрация в Журнале регистрации приема граждан по личным вопросам. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

4.6. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений ГБУЗ СО «ОДКБ № 1».

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

4.8. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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.

4.9. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными 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 ее рассмотрения. 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.

4.10. 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. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение.

4.11. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.13. 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 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).

V. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Главный врач, исходя из содержания поступившего обращения, вправе поручить его рассмотрение одному из его заместителей или иному ответственному исполнителю. Главный врач определяет срок рассмотрения обращения и дает конкретные указания по выполнению поручения ответственному исполнителю.

5.2. Заместители главного врача, руководители подразделений ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (приложение № 2), либо протокола ВК. В случае проведения заседания комиссии по разбору обращений граждан (врачебной комиссии) предоставляется первичная медицинская документация, пояснительные записки по фактам, изложенным в обращении, иные 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 ГБУЗ СО «ОДКБ № 1», злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие меры по устранению и дальнейшему предотвращению недостатков приняты:

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» 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.

5.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость изложения информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

5.5. Проект ответа гражданину, подготовленный ответственным должностным лицом, подписывается главным врачом ГБУЗ СО «ОДКБ № 1».

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

5.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

5.7. Если запрос, 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.

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

5.9. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета обращений граждан 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, 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».

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

5.12. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

VI. Права и обязанности ответственных по работе с обращениями граждан

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

- контролировать рассмотрение обращений граждан ГБУЗ СО «ОДКБ №1» 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, хода и результатов работы с обращениями граждан;
- требовать от ответственного исполнителя ответ на поступившее обращение в установленные данным Положением сроки.

6.2. Ответственный исполнитель по рассмотрению обращений граждан имеет право:

- получать от сотрудников больницы, а также от граждан, проходящих по материалам проверки, письменные объяснения, служебные записки и т.д.;
- знакомиться с материалами дела, документами, касающимися вопросов, затронутых в обращении;
- готовить запросы в другие организации о предоставлении необходимой информации и выяснении обстоятельств, подлежащих установлению;
- докладывать главному врачу результаты проверки, на основании которых заявителю дается ответ;
- готовить и представлять главному врачу больницы проект ответа заявителю.

6.3. Секретарь комиссии по разбору обращений граждан обязан:

- вести прием и регистрацию обращений в журнале регистрации обращений граждан;
- организовывать своевременную отправку ответа заявителю;
- обеспечить систематизацию и хранение обращений;
- проводить ежемесячный, ежеквартальный и ежегодный учет и анализ следующих данных:
 - количество и характер рассмотренных обращений граждан;
 - тематика обращений;
 - количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
 - обоснованность обращений;
 - распределение по подразделениям ГБУЗ СО «ОДКБ №1».
- ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполнять 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».

VII. Ведение делопроизводства по рассмотрению обращений граждан

7.1. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по рассмотрению обращений возлагается на отдел делопроизводства.

7.2. Регистрация поступивших в ГБУЗ СО «ОДКБ №1» обращений граждан осуществляется в соответствии с главой 2 данного Положения.

7.3. Копия обращения не позднее следующего рабочего дня после резолюции главного врача передается ответственному исполнителю (подлинный экземпляр жалобы остается у секретаря комиссии по разбору обращений граждан).

7.4. За два дня до окончания срока, установленного для рассмотрения, секретарь комиссии по разбору обращений граждан сообщает ответственному исполнителю об истечении срока для ответа на обращение.

7.5. Контроль по соблюдению сроков рассмотрения обращений, жалоб завершается только после направления ответа заявителю.

7.6. Подлинник обращения с копией ответа заявителю и материалами проверки подшиваются в дело в соответствии с главой 2 данного Положения.

VIII. Результаты рассмотрения обращений

При установлении нарушений действующего законодательства, норм и правил врачебной и деловой этики главный врач ГБУЗ СО «ОДКБ №1» принимает меры организационного характера, а при необходимости решает вопрос о наложении дисциплинарного взыскания на работника больницы.

IX. Организация работы врачебной комиссии по разбору обращений граждан

9.1. Разбор обращений граждан на качество и объем оказания медицинской помощи входит в функции Центральной врачебной комиссии (ЦВК). ЦВК по данному вопросу собирается в случае, если в силу особенностей обращения, ответственный исполнитель не может дать исчерпывающий ответ заявителю.

9.2. Задачей ЦВК является обеспечение многоуровневого ведомственного контроля за предоставлением лечебно-диагностических мероприятий надлежащего качества, соблюдением прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствования организации медицинской помощи.

9.3. Заседание ЦВК проводятся не позднее 10 дней после получения обращения, если вопрос не разрешен на предыдущих уровнях контроля качества (главный врач, ответственный исполнитель). Решение комиссии оформляется протоколом (Приложение №2), а заявителю отправляется ответ на обращение в установленном данным Положением порядке.

9.6. Функции, состав и регламент работы ЦВК утверждаются главным врачом ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» ежегодно.

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН С 01.01.____ ПО 31.12._____

(наименование органа управления здравоохранением или лечебно-профилактического учреждения)

№ п/п	Входящий номер поступающего обращения	Дата	ФИО Адрес и телефон заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлении контроля	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание/ Обоснованность жалоб
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1»

ПРОТОКОЛ

заседания комиссии по разбору обращений граждан

« ____ » _____ 20 ____ г.

№ _____

г. Екатеринбург

По факту обращения гр. П. о порядке оказания медицинской помощи ее ребенку П.А., 01.01.2017 г.р., в отделении ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» была создана комиссия в составе:

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

Члены комиссии: Начальник отдела контроля качества медицинской помощи Анохина Л.А.

Начальник педиатрического отдела Макаровская М.В.

Главная медицинская сестра Лебедева М.А

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 заведующейотделением, копии страниц журнала поступлений приемного покоя ГБУЗ СО «ОДКБ № 1» за 15-20.12.2017.

Комиссией установлено:

1. Ребенок П.А., 01.01.2017 г.р., находился на лечении вотделении с 16.12 по 19.12.2017 с диагнозом:.....
2. Действия среднего медицинского персонала отделения припризнать правильными.
3. Назначение лекарственных препаратов и пациенту П.А. было обоснованным.

Комиссия пришла к выводам:

1. Признать тактику ведения ребенка П.А., 01.01.2017 г.р., по основному заболеванию в отделении адекватной.
2. Действия среднего медицинского персонала отделения припризнать правильными

Комиссия приняла решение:

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

Председатель

О.В. Кожевникова

Члены комиссии

Л.А.Анохина

М.В.Макаровская

М.А.Лебедева