Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Белоярская ЦРБ».

* + 1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Белоярская ЦРБ»,(далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «Белоярская ЦРБ» (подведомственной Министерству здравоохранения Свердловской области) в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
    2. Приказом главного врача № 269 от 12.10.2012г по ГБУЗ СО «Белоярская ЦРБ»

ответственным лицом по работе с обращениями граждан и порядку их рассмотрения, согласно настоящему Положению является заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения.

* + 1. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.
    2. 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 .

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

* + 1. 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».

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.

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.

Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

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;

если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи -обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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;

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 безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 -4 пункта 8 настоящего Положения.

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-ф3 «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.

1. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

* письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
* ответ заявителю;
* материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.
  1. 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.

* 1. Прием и регистрация обращений осуществляется делопроизводителем Крутиной В.Г. (приемная главного врача ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8-00 до 17-00), а так же на личном приеме граждан в установленные часы.