Приложение № 1 к приказу

от 09.01.2017 года № 32-пр

Об организации работы с обращениями граждан

в ГБУЗ СО «Психиатрическая больница № 7»

**Положение о работе с обращениями граждан**

**в ГБУЗ СО «Психиатрическая больница № 7»**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ПБ № 7») (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в учреждение в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 года № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских учреждениях Свердловской области», приказом МЗ СО от 26.06.2013 года № 826-п «О внесении изменений в Положение о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области, утвержденное приказом МЗ СО от 16.05.2012 года № 539-п»,
2. Приказом главного врача в учреждении определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

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

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы (Приложение 1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

1) наименование учреждения, наименование структурного подразделения;

1. заголовок;
2. крайние даты (дата начала, дата окончания).

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

5. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1. если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
2. если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

6. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

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

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

1. 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.
2. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется отделом документационного и информационного обеспечения.
3. Ведущим личный прием оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение), после чего переправляется на следующий рабочий день в отдел документационного и информационного обеспечения, где ведется общий реестр обратившихся в письменном виде или посредством автоматизированной системы.
4. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.
5. Содержание устного обращения гражданина заносится специалистом, ведущим личный прием в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.
6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. Должностным лицом, ведущим личный прием, производится запись в карточке личного приема о принятии письменного обращения гражданина.
7. Если ведущее личный прием должностное лицо выясняет, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ СО «ПБ № 7», гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.
8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем должностным лицом, ведущим прием, делается соответствующая запись в карточке личного приема.
9. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:
10. 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;
11. 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;
12. если текст письменного обращения не поддается прочтению, письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

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

10. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

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

В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем, необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

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

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;

* ответ заявителю;
* материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения обращений граждан в учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

13. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в учреждении, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

1. количество и характер рассмотренных обращений граждан;
2. количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

14. Жалобы и обращения граждан на качество оказания медицинской помощи, организацию медицинской помощи в МО, нарушение этики и деонтологии, льготное лекарственное обеспечение, лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи, отказ в оказании медицинской помощи, санитарно-гигиеническое состояние МО рассматриваются врачебной комиссией, утвержденной приказом главного врача (№ 2-пр от 09.01.2017 года).

14. Благодарности и жалобы учитываются медико-экономическим советом при начислении стимулирующих выплат.

15. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный по работе с обращениями граждан заполняет на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (http://miaс.utk.ru:8080/monitoring таблицу «Мониторинг обращений граждан» (форма 302).