КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1»**

**П Р И К А З**

12 января 2021 г. № 3

Волгоград

**Об утверждении Положения об организации работы**

**с обращениями граждан в ГУЗ «ГКБ № 1»**

В соответ­ствии с [Конституцией](http://internet.garant.ru/#/document/10103000/entry/0) Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Департамента здравоохранения Администрации Волгограда от 30.04.2010 № 416 «О порядке рассмотрения обращений граждан», а также в целях организации работы с обращениями граждан в ГУЗ «ГКБ № 1»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в ГУЗ «ГКБ № 1» (Приложение № 1 к приказу).

2. Постоянно действующей комиссии по контролю за порядком рассмотрения обращений граждан в своей работе руководствоваться Положением об организации работы с обращениями граждан в государственном учреждении здравоохранения «Городская клиническая больница № 1».

3. Приказ ГУЗ «ГКБ № 1» от 16.07.2019 № 125 «Об утверждении Положения об организации работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач И.А. Поликарпов

Разослано: в дело №01-08

в дело жалоб

Чекомасова Т.М.

(8442) 44-16-47

**Приложение № 1**

к приказу ГУЗ «ГКБ № 1»

от 12.01.2021 г. № 3

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы с обращениями граждан**

**в ГУЗ «ГКБ № 1»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ГУЗ «ГКБ № 1» *(далее - Положение)* разработано с целью определения порядка учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в государственном учреждении здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» *(далее – ГУЗ «ГКБ № 1», медицинское учреждение).*

1.2.Настоящее Положение распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГУЗ «ГКБ № 1».

1.3. Медицинское учреждение обязано в пределах своих полномочий в соответ­ствии с [Конституцией](http://internet.garant.ru/#/document/10103000/entry/0) Российской Федерации, [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/0) от 02.05.2006  № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Департамента здравоохранения Администрации Волгограда от 30.04.2010 № 416 «О порядке рассмотрения обращений граждан» и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

*обращение гражданина (далее – обращение)* - направленные в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию;

*предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

*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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

*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 власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в медицинском учреждении.

1.5. Настоящее Положение обязательно для всех должностных лиц ГУЗ «ГКБ № 1» при осуществлении деятельности по рассмотрению обращений граждан.

1.6. Приказом главного врача учреждения определяются ответственные должностные лица по работе с обращениями граждан, ответственные исполнители, уполномоченные на рассмотрение обращений граждан.

1.7. Информация об организации работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на стендах структурных подразделений ГУЗ «ГКБ № 1» и сайте медицинского учреждения в сети Интернет (guz-gkb1). Для предоставления возможности приема обращений в письменной форме в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в медицинское учреждение, телефон приемной главного врача, факс, образец обращения.

1.8. В обязательном порядке до сведения пациентов доводится график (дни и часы) личного приема граждан главным врачом медицинского учреждения, структурных подразделений, график дежурства представителей учреждения, отвечающих за организацию медицинской помощи, для проведения разъяснительной работы и решения конфликтных ситуаций пациентов.

**2. Порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день 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. Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты:

- наименование медицинского учреждения, наименование структурного подразделения;

- заголовок;

- крайние даты (дата начала, дата окончания).

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

2.2. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

2.3. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинское учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

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

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

2.4. 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».

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

2.6. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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.

2.7. Обращение, поступившее в медицинское учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинском учреждении в следующем порядке:

2.8.1. 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;

2.8.2. 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 медицинском учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2.8.3. 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;

2.8.4. 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 медицинского учреждения о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинского учреждения.

2.8.5. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, в медицинское учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.9. Все обращения граждан, поступившие в медицинское учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 2.8.1.-2.8.5. пункта 2.8 настоящего Положения, для которых установлен особый порядок рассмотрения.

2.10. В случае поступления в медицинское учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Положения на официальном сайте данных медицинского учреждения 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.

2.11. В случае если обращение подается через представителя заявителя, должен быть предоставлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

2.12. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед главным врачом медицинского учреждения о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по медицинскому учреждению создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

2.13. 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. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 15- 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Уведомление заявителю, подписывает главный врач медицинского учреждения, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, либо лицо, исполняющее обязанность руководителя медицинского учреждения.

3.2. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

**4. Результаты рассмотрения обращений граждан**

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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, в том числе врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в медицинское учреждение или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в медицинское учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 2.13 настоящего Положения на официальном сайте данных медицинского учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

4.6. Ответ по результатам рассмотрения обращения подписывается главным врачом медицинского учреждения, либо лицом, исполняющим обязанности главного врача медицинского учреждения, и предоставляется заявителю лично на руки, либо через почтовое отправление не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

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

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;

- ответ заявителю;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

**5. Контроль рассмотрения обращений граждан**

5.1. Контроль рассмотрения обращений граждан в ГУЗ «ГКБ № 1» осуществляется ответственным лицом, назначенным приказом учреждения, 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.

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

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям;

-количество и характер рассмотренных отдельных обращений граждан на заседании врачебной комиссии.

5.3. Ежеквартально до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный по работе с обращениями граждан составляет письменный отчет (анализ письменных и устных обращений граждан) и направляется в комитет здравоохранения Волгоградской области, а также систематизирует сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и передает их главному врачу для анализа содержания и принятия необходимых мер.

**6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее Положение вступает в силу 12 января 2021 года и действует до его замены новым (либо отмены).

6.2. Изменения и дополнения вносятся в настоящее Положение по мере необходимости и подлежат утверждению главным врачом учреждения.

Юрисконсульт Н.В. Холинова