

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОМ
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«БАЙКАЛОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

Настоящее положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Свердловской области «Артемовская центральная районная больница» (далее - Порядок) разработано на основании приказа МЗСО № 539-П от 16.05.2012 года «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета" N 95, 05.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, N 19, ст. 2060), которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственным бюджетным учреждением здравоохранения Свердловской области «Байкаловская центральная районная больница» и его должностными лицами.

Настоящий порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращений в ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ».

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

1. Общая часть

Термины, используемые в настоящем Положении: обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ», его отделения - это письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные либо электронные обращения граждан; предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждения; 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 медицинского персонала и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или 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 учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ».

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии
безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- 2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 2.3. 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. Порядок рассмотрения обращений

- 3.1. Обращение, поступившее в ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.
- 3.2. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.
- 3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.
- 3.5. Заведующие отделениями
- Проводят анализ записей в книге обращений граждан -1 раз в месяц
 - проводят разбор обращений пациентов в течении 3-х дней с момента поступления с регистрацией в журнале контроля качества. При невозможности принятия решения передают жалобу зам. главного врача.
- 3.6. Зав по оргметод работе регистрируют жалобу в журнале обращений. Принимают решение или выносят жалобу на комиссию по разбору жалоб в течении 10 дней.
- «Журнал регистрации обращений граждан» содержит 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 (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

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

3.7. В случае не принятия решения на предыдущих уровнях контроля качества, решение по обращению принимается комиссией по разбору жалоб в течении 30 дней с даты поступления жалобы в больницу.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.

Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

- 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) 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;
- 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;
- 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.

6. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 5 настоящего Положения.

7. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

7.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется секретарем ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ».

7.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.

7.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, кроме того в канцелярии каждое обращение регистрируется в журнале регистраций заявлений и жалоб граждан.

7.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

7.5. Письменное обращение направляется заместителю главного врач ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» по МЧ для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

7.6. По каждому обращению заместителем главного врача ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения,

7.7. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией заместителя главного врача по МЧ направляются в структурные подразделения ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

7.8. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ», и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.

7.9. В случаях, когда в обращениях вопросы, относятся к нескольким должностным лицам ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ», копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются должностным лицам или в структурные подразделения.

7.10. Не допускается направление обращения для рассмотрения в структурные подразделения и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

7.11. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в журнале регистраций заявлений и жалоб граждан.

7.12. По результатам окончательного рассмотрения обращения зам. главного врача по ЛЧ заносит сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю в журнал учета обращений. На тексте обращений надписи не делаются.

8. Порядок оформления ответа

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.

Ответ на обращение готовится на бланке ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» и регистрируется секретарем.

Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае поступления в ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» обращения, направленного из МЗСО, ТФОМС по принадлежности, МЗСО и ТФОМС информируются о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

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

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

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены заместителем главного врача по МЧ не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

10. Личный прием граждан

Личный прием граждан в ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале или в электронной системе учета.

Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации 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 рассмотрения письменного обращения.

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.

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

журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ» или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ СО «Байкаловская ЦРБ».

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале в установленном порядке.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

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.

С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в медицинской организации, 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.

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» таблицу «Мониторинг обращений граждан»