

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Ловозерская центральная районная больница»

П Р И К А З № 272-А

п.Ревда

_____ 26 июня 2017 года

*Осовершенствовании работы с обращениями граждан
в Государственном областном учреждении здравоохранения
«Ловозерская центральная районная больница»*

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области №473 от 08.07.2016 года и Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Государственном областном учреждении здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ЛЦРБ» (приложение 1).
 - 1.2. Форму «Журнал регистрации обращений граждан» (приложение 2).
 - 1.3. Форму ежеквартального отчета по мониторингу обращений граждан (приложение 3).
 - 1.4. «Регламент взаимодействия специалистов ГОБУЗ «ЛЦРБ» с дежурным администратором (приложение 4).
 - 1.5. Форму журнала учета обращений пациентов к дежурному администратору (приложение № 5).
2. Юрисконсульту ГОБУЗ «ЛЦРБ» либо лицу его замещающему ежеквартально, до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить предоставление сведений о работе с обращением граждан в соответствии с утвержденной формой.
3. Назначить ответственными должностными лицами, осуществляющими непосредственную работу по рассмотрению обращений граждан и подготовку ответов:
 - заместителя главного врача по медицинской части (либо лицо, его замещающее);
 - заведующих поликлиниками п. Ревда и с. Ловозеро (либо лиц, их замещающих);
4. Юрисконсульту ГОБУЗ «ЛЦРБ» либо лицу его замещающему:

- по мере необходимости оказывать правовое консультирование должностных лиц и ответственных исполнителей при рассмотрении обращений граждан,
 - ознакомить ответственных должностных лиц и ответственных исполнителей с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области №473 от 08.07.2016 года, Положением об организации работы с обращениями граждан в подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области медицинских организациях, Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации»;
5. Установить ежедневное дежурство (в период основного рабочего времени) представителей администрации учреждения, отвечающих за организацию медицинской помощи (далее Администраторы), для проведения разъяснительной работы и решения конфликтных ситуаций пациентов;
 6. Назначить администраторами для проведения разъяснительной работы и решения конфликтных ситуаций пациентов, следующих должностных лиц ГОБУЗ «ЛЦРБ»:
 - главного врача Цыпышеву О.Б.;
 - и.о. заместителя главного врача по медицинской части Василив А.Р. (либо лицо, его замещающее);
 - и.о.заведующего поликлиникой с. Ловозеро Климкина А.В., (либо лицо, его замещающее).
 - и.о.заведующего поликлиникой п. Ревда Давляткадамову Л.Н., (либо лицо, ее замещающее).
 7. И.о. заместителя главного врача по медицинской части Василив А.Р., либо лицу, его замещающему, в срок до 25 числа предшествующего месяца обеспечить составление графика дежурств администраторов с указанием номеров телефонов для оперативной связи и номеров кабинетов, куда может лично обратиться пациент для решения конфликтных и проблемных ситуаций, а также обеспечить размещение графика дежурств администраторов на информационном стенде и сайте учреждения.
 8. Администраторам, осуществляющим дежурство в соответствии с графиком, обеспечить ведение журнала обращений пациентов к дежурному администратору.
 9. Приказ главного врача ГОБУЗ «ЛЦРБ» №344-А от 14 июля 2016 года считать утратившим силу.
 10. Инженеру-программисту Олейникову А.В.опубликовать данный приказ на официальном сайте ГОБУЗ «ЛЦРБ».
 11. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

О.Б. Цыпышева

Положение об организации работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ЛЦРБ»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ЛЦРБ» (далее - Положение) разработано в целях обеспечения конституционных прав и законных интересов граждан на оказание бесплатной качественной медицинской помощи в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантии, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия медицинских организаций с Министерством здравоохранения Мурманской области.
2. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, определяет правила подготовки информации по запросам специалистов Министерства здравоохранения Мурманской области, связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.
3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:
 - 1) обращение - направленные в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в адрес руководителя медицинской организации;
 - 2) 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;
 - 3) 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 медицинской организации, либо критики деятельности должностных лиц;
 - 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
 - 5) устные обращения - обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по "горячей" телефонной линии;
 - 6) письменные обращения - обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;
 - 7) коллективные обращения граждан - обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от об-

щественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

8) повторное обращение - обращение гражданина по одному и тому же вопросу;

9) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя медицинской организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;

10) ответственный исполнитель - руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения;

11) ответственное лицо - должностное лицо, которому поручено непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

4. Настоящее Положение не распространяется на рассмотрение: обращений граждан, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации; обращений граждан, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации; обращений граждан, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами; обращений граждан, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениям.

5. Положение обязательно для всех должностных лиц ГОБУЗ «ЛЦРБ» при осуществлении деятельности по рассмотрению обращений граждан.

7. Информация об организации работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на стендах и сайте медицинской организации. Для предоставления возможности приема обращения в письменной форме, в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в медицинскую организацию, телефон приемной главного врача, факс, образец обращения.

В обязательном порядке до сведения пациентов доводится график (дни и часы) личного приема граждан руководителем медицинской организации, структурных подразделений, график дежурства представителей администрации учреждения, отвечающих за организацию медицинской помощи (далее - Администраторы), для проведения разъяснительной работ и решения конфликтных ситуаций пациентов.

8. 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: N

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 но-

мер и примечание/обоснованность жалобы. Обложка журнала регистрации обращений граждан 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.

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

10. 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".

11. 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".

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 14 настоящего Положения, для которых установлен особый порядок рассмотрения.

16. 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.

17. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед руководителем медицинской организации о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по медицинской организации создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

18. 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 ли-

бо принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Уведомление заявителю подписывает руководитель медицинской организации, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, либо лицо, исполняющее обязанности руководителя медицинской организации.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

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

24. Ответ по результатам рассмотрения обращения подписывается руководителем медицинской организации, либо лицом, исполняющим обязанности руководителя медицинской организации, и предоставляется заявителю лично на руки, либо через почтовое отправление не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

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

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

26. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов. Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

27. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

28. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

29. 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.

30. 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.

31. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный по работе с обращениями граждан, обеспечивает направление в адрес Министерства здравоохранения Мурманской области сведений о работе с обращением граждан в соответствии с утвержденной формой.

Журнал
учета обращений пациентов к дежурному администратору
ГБУЗ «ЛЦРБ»

№ п/п	Ф.И.О. дежурного администратора	Дата обращения	Ф.И.О., адрес, контактный телефон обратившегося пациента	Суть обращения	Меры, принятые по обращению пациента