

403

Министерство здравоохранения Свердловской области
государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Свердловской области «Сухоложская центральная районная больница»
(ГБУЗ СО «Сухоложская ЦРБ»)

624804, Свердловская область,
г. Сухой Лог, ул. Белинского, 41
Министерство финансов Свердловской области (ГБУЗ СО «Сухоложская ЦРБ»)
Р/с 40601810600003000001 в РКЦ ЕДИНЫЙ Г. ЕКАТЕРИНБУРГ БИК 046568000
ИНН 6633001235 КПП 663301001
Гл. врач: 4-37-16 (Телефон, факс) Гл. бухгалтер 4-35-51, бухгалтерия: 4-25-19 (тел, факс)

№ СА

«11» 01 2013г.

«Об организации работы с обращениями граждан»

В целях совершенствования работы учреждения по контролю качества медицинской помощи, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

- 1) Организовать работу с обращениями граждан согласно утвержденному порядку рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Свердловской области «Сухоложская центральная районная больница»:
1. Настоящий порядок, регламентирующий организацию работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Свердловской области «Сухоложская центральная районная больница» (далее – учреждение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и с внутренним приказом главного врача от 17 августа 2012г. «Об организации работы с обращениями граждан».
2. Порядок распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные-обращения граждан, поступившие в учреждение, главный врач назначает ответственное лицо по работе с данными обращениями граждан или жалобами.
3. Регистрацию обращений граждан в журнале утвержденного образца, и распределение по специалистам осуществлять ОМК, назначить ответственным зам.главного врача по ОМК Ложкина В.С.
4. Заведующим отделениями и заместителям главного врача организовать еженедельный личный прием граждан, рассмотрение таких обращений граждан осуществлять в соответствии с утвержденным порядком, с регистрацией в журналах личного приема, и с размещением графика приема граждан на информационных стендах медицинского учреждения.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
6. Приказ довести до всех заинтересованных лиц.
7. Приказ вступает в силу с «12» сентября 2013г.

Главный врач ГБУЗ СО «Сухоложская ЦРБ» /С.А.Осанкин



44

**Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном
учреждении здравоохранения Свердловской области «Сухоложская
центральная районная больница»**

1. Настоящий порядок, регламентирующий организацию работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Свердловской области «Сухоложская центральная районная больница» (далее – учреждение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Ответственным лицом по работе с обращениями граждан является юрисконсульт учреждения.

3. Порядок распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные- обращения граждан, поступившие в учреждение.

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.

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.

7. 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 Порядком.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в учреждении следующим образом:

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

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

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 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 судебных решениям.

14. 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://miac.utk.ru:8080/monitoring/>) (далее - портал «МедВедь») таблицу «Мониторинг обращений граждан».

Главный врач ГБУЗ СО «Сухоложская ЦРБ»



С.А. Осанкин