

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ УР «РБМР МЗ УР»**

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленном законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим положением в БУЗ УР «РБМР МЗ УР» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Работа по рассмотрению обращений граждан в БУЗ УР «РБМР МЗ УР» осуществляется в соответствии с требованиями следующих нормативно – правовых актов:

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;

- распоряжения Президента УР от 22.04.2009 г. № 78-П «О мерах по обеспечению личного приема граждан и организации встреч с трудовыми коллективами должностными лицами исполнительных органов государственной власти УР»;

- приказ Министерства здравоохранения Удмуртской Республики (далее – МЗ УР) от 18.03.2008 г. № 136 «о мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития»;

- приказ МЗ УР от 29.09.2009 г. № 526 «О карточках личного приема гражданина»;

- письма МЗ УР от 14.01.2013 г. № 04-14/133 «Методические рекомендации по организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Удмуртской Республики».

В БУЗ УР «РБМР МЗ УР» приказом главного врача создана врачебная комиссия, в функции которой входит рассмотрение обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи в медицинской организации.

Ответственными лицами назначены:

- за прием и регистрацию письменных обращений граждан, ведение журналов регистрации письменных обращений граждан, за контроль сроков рассмотрения обращений граждан, за отправку ответа заявителям, за хранение материалов рассмотрения обращений граждан, за организацию личного приема граждан главным врачом больницы – экономист, в ее отсутствие специалист по кадрам;

- за своевременность, качество и полноту рассмотрения обращений граждан – главный врач.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте больницы в сети Интернет.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: rbvlud@udm.net; admin@rbvl.ru

2. Письменные обращения граждан в медицинскую организацию могут поступать:

2.1 непосредственно от гражданина:

- лично в медицинскую организацию;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;

- электронной почтой в медицинскую организацию;

- по информационным системам общего пользования (Интернет);

- по факсу.

2.2 из органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц для рассмотрения по компетенции.

Прием и регистрация письменного обращения производится экономистом (специалистом по кадрам), который является ответственным за прием и регистрацию письменных обращений.

Сведения об обращении вносятся в «Журнал регистрации письменных обращений граждан» (далее – Журнал), форма которого утверждена приказом МЗ УР от 18.03.2008 г. № 136 «о мерах по устранению замечаний выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития».

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – **не более одного дня.**

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок **до семи дней со дня их регистрации** в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Недопустимо направление обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом, невозможно рассмотрение обращения, исполнителю дается поручение вернуть обращение гражданину с разъяснением его права обратиться в установленном порядке в суд, в прокуратуру, в следственные органы.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращений должны быть направлены **в течение семи дней со дня регистрации** в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

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

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если работник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, но возможно прочитать фамилию и почтовый адрес заявителя, исполнителю дается **поручение в течение сем дней со дня регистрации** сообщить заявителю об отказе в рассмотрении обращения.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, то главным врачом может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае исполнителю дается поручение о направлении ответа заявителю с разъяснениями причин отказа в дальнейшем рассмотрении обращения.

Лицо, ответственное за прием и регистрацию письменных обращений граждан, передает копию обращения с поручением руководителя исполнителю. Оригинал обращения остается у ответственного лица.

5. Рассмотрение обращения исполнителем

Рассмотрение обращения должно быть всесторонним, с изучением всех указанных фактов.

В случае, если обращение содержит вопросы, связанные с качеством оказания медицинской помощи, обращение рассматривается врачебной комиссией БУЗ УР «РБМР МЗ УР» (далее – ВК).

До проведения заседания председатель ВК поручает членам ВК подготовить необходимые материалы по вопросам, указанным в обращении. Поручение председателя ВК должно содержать: исполнителей, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения поручения, подпись и дату.

Копии обращения с поручением председателя ВК передаются членам ВК.

В случае, если для рассмотрения обращения необходимо привлечение специалистов страховых медицинских организаций, других медицинских организаций, а также сотрудников данной медицинской организации, не входящих в состав ВК, председатель ВК готовит проект приказа о проведении служебного расследования. Приказ должен утверждать состав комиссии по проведению служебного расследования, перечень вопросов и сроки проведения проверки. Результаты служебного расследования оформляются в виде справки с подписью всех членов комиссии по служебному расследованию.

Председатель ВК определяет дату проведения заседания, на котором будут рассмотрены материалы по обращению или материалы служебного расследования. При необходимости на заседание ВК приглашаются специалисты страховых медицинских организаций, других медицинских организаций, а также сотрудники данной медицинской организации, не являющиеся членами ВК. На заседание ВК также может быть приглашен заявитель.

Решение ВК оформляется в виде протокола и регистрируется в журнале работы ВК.

Ответы заявителям, в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам по итогам рассмотрения обращений по вопросам оказания медицинской помощи готовятся председателем ВК, в остальных случаях – исполнителями, которым главным врачом было поручено рассмотрение обращения.

Исполнители несут ответственность за своевременность рассмотрения и полноту ответа заявителям.

Ответы заявителям печатаются на официальном бланке медицинской организации. В левом нижнем углу бланка, ниже подписи руководителя, обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению гражданина.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан, непосредственно обратившихся в медицинскую организацию, составляет 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях по решению ВК срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Обращения, поступившие из государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматриваются в установленные данными органами или должностными лицами сроки.

Контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляется лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и организацию личного приема главного врача.

6. Закрытие обращения в дело

Ответ заявителю вместе со всеми документами, относящимися к его рассмотрению, в том числе материалами служебного расследования (далее – пакет документов), исполнителем передаются ответственному лицу. Ответственное лицо прикладывает к пакету документов оригинал заявления гражданина, проверяет правильность оформления ответа, регистрирует его и направляет оригинал ответа заявителю. Результат рассмотрения, обоснованность обращения и дату направления ответа заявителю заносится в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».

Ответ заявителю на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, если он указан в обращении. Если почтовый адрес не указан, то письменный ответ должен быть отсканирован и в форме электронного документа направлен по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Пакет документов, содержащий обращение гражданина, материалы по его рассмотрению и второй экземпляр ответа заявителю хранятся в архиве медицинской организации. Пакет документов подшивается в «Дело», имеющее нумерацию и оформленное в соответствии с номенклатурой дел. Срок хранения материалов рассмотрения обращений граждан составляет 5 лет.

7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

Основание для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию;
- по телефону.

При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
2. Копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

8. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

9. Организация работы с обращениями

Личный прием граждан в медицинской организации осуществляется:

- руководителем медицинской организации;
- заведующей отделением – врачом – терапевтом;
- администраторами.

Во время личного приема гражданин вправе изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном организацией работы с письменными обращениями.

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. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки на обращение дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан (Приложение 1 к Положению), заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (Приложение 2 к Положению).

Результаты приема руководителем заносятся в карточку личного приема граждан, а также в «Журнал регистрации обращений граждан по личным вопросам», форма которого утверждена приказом МЗ УР от 18.03.2008 г. № 136 «о мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития». Оформленные карточки личного приема граждан хранятся у ответственного лица, срок хранения – 5 лет.

Результаты приема граждан заносятся в «Журнал регистрации обращений граждан по личным вопросам».

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

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.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие – либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

Для своевременного решения вопросов, конфликтных ситуаций в БУЗ УР «РБМР МЗ УР» организована работа администраторов в больнице. Информация о работе администраторов размещена на двери кабинета приемного отделения.

10. Анализ обращений граждан

Заведующей отделением – врачом – терапевтом проводится анализ письменных и устных обращений граждан, поступивших в БУЗ УР «РБМР МЗ УР», с выявлением причин, порождающих обращения и принятием соответствующих управленческих решений по устранению этих причин. Для проведения анализа используются данные «Журнала регистрации письменных обращений граждан» (Приложение 3 к Положению) и «Журнала регистрации обращений граждан по личным вопросам». Анализ обращений граждан проводится в динамике в сравнении с предыдущим периодом по каждому структурному подразделению медицинской организации. Структура анализа обращений граждан:

- количество обращений;
- количество повторных обращений, причины повторных обращений;
- количество и доля обоснованных обращений;
- структура обращений по причинам, в том числе обоснованных;
- структура обращений по источникам поступления;
- структура обращений по подразделениям медицинской организации, профилям и этапам медицинской помощи с разбором причин обращений;
- результаты рассмотрения обращений;
- выводы:
 - а) оценка количества обращений в динамике;
 - б) перечень причин обращений граждан;
 - в) оценка эффективности ранее принятых мер и решений по результатам рассмотрения обращений;
- план мероприятий и управленческих решений, направленных на устранение причин обращений граждан.

Анализ обращений граждан и эффективность принимаемых решений рассматриваются на заседаниях не реже 1 раза в год, в случае необходимости чаще.

По результатам анализа обращений граждан планируется и проводится информационно – разъяснительная работа среди населения с использованием современных технологий и средств коммуникации, при необходимости с участием аптечных, страховых медицинских и других организаций.

11. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления, и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителем информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

12. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта медицинской организации.

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

Карточка личного приема гражданина

Фамилия _____
Имя, отчество _____
Адрес _____ _____
Дата приема _____
Содержание обращения _____ _____ _____ _____
Обоснованность обращения _____
Должностное лицо, проводившее прием _____ (должность, Ф.И.О.)
Принято письменное обращение. Регистрационный номер _____
Отметка о результатах приема _____ _____ _____ _____
Примечание _____ _____
Подпись лица, проводившего прием _____

