Приложение №1

к приказу главного врача

ГБУЗ СО «ГБ №1 г. Нижний Тагил»

от 19.12.2019г. № 900-л

**Положение о работе с обращениями граждан в**

**ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил» в 2020 году.**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил», в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Приказом главного врача ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил» определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил».

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 (Приложение № 1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) 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.

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 Положением.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил» в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указана 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.

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

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 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.

13. 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.

14. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заведующая организационно-методическим отделом Филатова А.В. организует и обеспечивает заполнение формы в "Мониторинг деятельности медицинских учреждений; Запросы МЗ СО; форма 302 (первичные отчеты)».

Приложение

к «Положению о работе с обращениями граждан

в ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил в 2020 году»

**Форма**

**"Журнал регистрации обращений граждан"**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Входящий номер и дата | ФИО и адрес,  контактный телефон  заявителя | Вид и суть обращения | Исполнитель | Повторность обращения | Сведения об осуществлении контроля | Результат рассмотрения | Исходящий номер ответа | Примечание/  обоснованность жалобы |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к приказу главного врача

ГБУЗ СО «ГБ №1 г. Нижний Тагил»

от 19.12.2019г. № 900-л

**Форма**

**ежеквартального (годового) отчета структурных подразделений**

**(стационар, поликлиника, травматологический пункт, женская консультация (подчеркнуть)**

**ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»**

**по мониторингу обращений граждан**

**за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ квартал (год) 2020 года.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество обращений: | Структура обращений | | | | | | | | |
| Качество оказания медицинской помощи | Организация медицинской помощи в МО | Нарушение этики и деонтологии | Льготное лекарственное обеспечение | Лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи | Отказ в оказании медицинской помощи | Санитарно-гигиеническое состояние медицинской организации | Благодарности | Прочие |
| Всего обращений: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Из них обоснованных: |  |  |  |  |  |  |  | Х |  |

Дата:

Подпись ответственного лица: