

Департамент здравоохранения Ивановской области
Областное бюджетное учреждение здравоохранения
«КАРДИОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

П Р И К А З

«28» 12

2024 г.

ИВАНОВО

№ 345

Об организации работы с обращениями граждан
в ОБУЗ «Кардиологический диспансер»

С целью реализации Федерального закона от 02.05.2016 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствования организации медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1) Порядок рассмотрения обращений граждан (Приложение № 1);
 - 2) Форму карточки личного приема граждан (Приложение №2);
 - 3) Форму журнала регистрации обращений граждан (Приложение № 3);
 - 4) Форму отчета по обращениям граждан (Приложение № 4).
2. Назначить ответственными лицами:
 - 2.1. секретаря-руководителя Фролову Е.В. за регистрацию устных и письменных обращений граждан и ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан, за контроль исполнения и подготовки ответов в установленный срок, их отправку.
 - 2.2. заместителя главного врача по финансово-экономической работе Песню Ю.Л. за рассмотрение обращений, связанных с оплатой услуг.
 - 2.3. заместителя главного врача по медицинской части Лялькову И.А. за рассмотрение обращений, связанных с качеством оказания медицинской помощи.
 - 2.4. заместителя главного врача по хозяйственным вопросам Словесного И.С. за рассмотрение обращений, связанных с административно-хозяйственной деятельностью.

2.5. за рассмотрение обращений, связанных с этикой и деонтологией медицинского персонала, и определением конкретного исполнителя - главного врача Рачкову С.А. (в ее отсутствие заместителя главного врача по медицинской части Лялькову И.А.).

2.6. заместителя главного врача по организационно-методической работе Белову О.А. за информирование граждан об их праве на обращение и за размещение на сайте учреждения информации о праве граждан на обращение.

2.7. по иным вопросам - по распоряжению главного врача.

3. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Чернышевой О.С. / секретарю-руководителя Фроловой Е.В. ежеквартально проводить анализ поступивших обращений по форме согласно разделу 10 Порядка рассмотрения обращений граждан, утвержденного настоящим приказом.

4. Заместителю главного врача по организационно-методической работе Беловой О.А. обеспечить опубликование настоящего порядка и иной необходимой информации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

5. Установить дни и часы приема граждан:

Главный врач: вторник, пятница - с 10:00 до 12:00 часов.

Заместитель главного врача по медицинской части: вторник, пятница - с 13:00 до 15:00 часов.

Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы: вторник, четверг - с 15:00 до 16:00 часов.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



С.А. Рачкова

Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

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

В соответствии с настоящим Порядком обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

В части, не противоречащей законодательству РФ, настоящий порядок применяется и в отношении обращений юридических лиц, государственных, правоохранительных и контролирующих органов.

Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в ОБУЗ «Кардиологический диспансер» (далее - Диспансер, медицинская организация, учреждение) - это письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные либо электронные обращения граждан;

особые обращения - претензии по качеству оказания медицинских услуг, заявления на ознакомление с медицинской документацией, судебные акты, повестки, предписания и т.п., то есть содержащие врачебную или иную охраняемую законом тайну.

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 Диспансере.

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

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей",
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации",
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных",
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

3. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ОБУЗ «Кардиологический диспансер», в срок до семи календарных дней со дня их регистрации 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.

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

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать календарных 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 (заместителем главного врача по КЭР) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

Срок и порядок рассмотрения особых обращений: претензий по качеству оказания медицинских услуг, заявлений на ознакомление с медицинской документацией, судебных актов и т.д. регламентируется разделом 8.5 настоящего Порядка.

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

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте/курьерской службой;
- электронной почтой;
- лично;
- по телефону.

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, контактный телефон для уточнения обстоятельств, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно, гражданин обязан указать в своем обращении реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа, период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, адрес электронной почты и т.д.

Гражданин вправе приложить к 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- 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;
- письменное согласие гражданина на получение сведений, составляющих врачебную тайну;
- документы, подтверждающие статус законного представителя.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему через секретаря приемной главного врача.

В случае, если в обращении имеется указание на информацию содержащую врачебную тайну, при направлении обращения либо получении ответа на обращение необходимо личное присутствие заявителя для идентификации гражданина (указанный пункт не применяется, в случае направления обращения с ЭЦП).

5. 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, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, иные реквизиты, являющиеся обязательными для указания в обращении;
- 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 том числе без возможности идентификации заявителя в соответствии с действующим законодательством;
- 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;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- иные основания, предусмотренные действующим законодательством.

В указанном случае, заявителю направляется письменный ответ с указанием причин отказа.

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

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, 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 ОБУЗ «Кардиологический диспансер» 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 сотрудникам ОБУЗ «Кардиологический диспансер» 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 являются:

- достоверность предоставляемой заявителям 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.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ОБУЗ «Кардиологический диспансер», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, 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.

При индивидуальном устном информировании запрещено предоставление информации, содержащей сведения, составляющие врачебную тайну, либо влекущее разглашение персональных данных третьих лиц.

7. Личный прием граждан в медицинской организации

7.1. Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется главным врачом и другими ответственными лицами в соответствии с графиком приёма граждан.

В случае обращения гражданина к руководству ОБУЗ «Кардиологический диспансер» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на ответственных лиц, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте ОБУЗ «Кардиологический диспансер» и на информационном стенде.

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

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 15 минут, в целях обеспечения доступности приема другим заявителям.

Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личных обращений граждан (Приложение 3). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном или письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ОБУЗ «Кардиологический диспансер» осуществляется секретарем руководителя.

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

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации. В связи с тем, что по телефону идентифицировать заявителя невозможно, устные ответы даются при условии соблюдения работниками медицинской организации раздела 6 настоящего порядка.

7.2. Требования к месту ожидания и приема заявителей

Организация приема граждан осуществляется в местах (кабинетах), учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения медицинской организации, ответственного за его исполнение, осуществляет секретарь -руководителя.

8. Работа с письменными обращениями граждан.

8.1. Приём письменных обращений граждан

Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения принимаются лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан – секретарем руководителя.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке), о данном факте уведомляется главный врач учреждения и работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения по данному факту.

1) При приеме письменных обращений секретарем-руководителя:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

2) по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в ОБУЗ «Кардиологический диспансер», производится секретарем руководителя, в журнале в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется секретарем руководителя, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

При регистрации проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению, либо если в обращении присутствуют одни и те же вопросы, на которые ответ давался ранее;

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу.

При необходимости, при этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

8.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, секретарем руководителя проверяется соответствие обращения нормам действующего законодательства, по итогам которого с соответствующей пометкой обращение направляется на рассмотрение главному врачу (лицу его заменяющим).

Главным врачом должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению, и назначении исполнителей по обращению;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации,

Министерства здравоохранения Российской Федерации и т.д., и взятые ими на контроль, докладывается ответственным за исполнение обращение лицом, лично руководителю медицинской организации.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ОБУЗ «Кардиологический диспансер», не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в ОБУЗ «Кардиологический диспансер», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются секретарю, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения назначенным лицам для рассмотрения и подготовки ответа.

8.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается всеми указанными в резолюции исполнителями.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все соисполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

В случае разногласий между соисполнителями о конечном ответе на обращение, окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом или лицом, исполняющим его обязанности.

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

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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 главный врач ОБУЗ «Кардиологический диспансер», либо иное уполномоченное им лицо.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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.

Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь руководителя проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым отправлением (либо иным согласованным способом).

Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа (в том числе электронного образа), направляется соответствующим структурным подразделением в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела секретарю, в соответствии с номенклатурой дел.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

8.5. Порядок рассмотрения особых обращений.

При получении особых обращений по электронной почте или нарочно, секретарь руководителя регистрирует указанные документы незамедлительно и передает их на рассмотрение главному врачу с одновременным направлением юрисконсульту организации.

Юрисконсульт, проверяет особые обращения на соответствие нормам законодательства и устанавливает сроки и порядок ответа на них.

Главный врач назначает соисполнителей по особым обращениям, из числа медицинских работников (для проверки медицинской карты, для подготовки формулировок на претензию и т.д.).

Сведения об особых обращениях заносятся назначенным соисполнителем, имеющим соответствующий доступ, в медицинскую карту пациента, в отношении которого сформирован тот или иной запрос.

Ответ по данному запросу выдается только при личном посещении, при предъявлении паспорта или иного документа, подтверждающего личность и право на получение информации содержащей врачебную или иную охраняемую законом тайну.

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

10. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные лица медицинской организации (заместитель главного врача по контрольно-

экспертной работе) осуществляют анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

В частности:

- обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Секретарь руководителя, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку, при необходимости.

11. Организация контроля за исполнением Порядка

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется работником медицинской организации, назначенным главным врачом.

Секретарь руководителя осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений,

поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Секретарь руководителя, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации, или лицу, его заменяющего.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя медицинской организации по направлениям.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.

Запрос в электронной форме вы можете отправить:

- По электронной почте kardio@ivreg.ru _____

Карточка личного приема граждан

№ _____
(дата приема)

" _____ " _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Отметка о результате приёма:

Примечание:

Подпись ведущего прием, дата:

Журнал регистрации обращений граждан

№ п\п	ФИО и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлении контроля	Результат рассмотрения	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание\ Обоснованность жалобы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Количество и структура обращений граждан, обратившихся за медицинской помощью
в ОБУЗ «Кардиологический диспансер» за отчетный период
«_____» года**

Количество обращений за период	Основная структура жалоб						Количество обоснованных обращений абс\% от общего числа
	КМП (качество медицинской помощи) абс\% от общего числа	Организация работы медицинской организации абс\% от общего числа	Медицинская деонтология абс\% от общего числа	Возврат денежных средств абс\% от общего числа	Качество сервисных услуг абс\% от общего числа	Иное	
1	2	3	4	5	6	7	8