ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан в областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Иркутская городская клиническая больница № 3»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Иркутская городская клиническая больница № 3» (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Иркутская городская клиническая больница № 3» (далее – учреждение) в целях привидения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в учреждение.

1.3. В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку рассмотрения обращений граждан в учреждении, применяются требования в соответствии с действующим законодательством РФ.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ.

2.1. Обращение – предложение, заявление или жалоба гражданина изложенное в письменной форме или в форме электронного документа, а так же устное обращение гражданина, адресованное в ОГБУЗ «ИГКБ № 3».

2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности,

2.3. 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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц,

2.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, действием (бездействием) сотрудников ОГБУЗ «ИГКБ № 3».

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УЧРЕЖДНИИ.

3.1. Ответственность за ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан и обращениям, поступившим по электронной почте, возлагается на секретаря руководителя.

3.2. Ответственными по работе с обращениями граждан являются заместитель главного врача по лечебной работе, заместителя главного врача по КЭР, заместителя главного врача по амбулаторно – поликлинической работе.

3.3. Личный прием граждан в учреждении ведут главный врач, заместитель главного врача по лечебной работе, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, заведующая поликлиникой. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан при проведении личного приема возлагается на лицо, проводящего личный прием.

3.4. В обязанности должностного лица, назначенного главным врачом ответственным за рассмотрение поступившего обращения, в соответствии с профилем поставленных в обращении вопросов входит: рассмотрение обращения, запрос у сотрудников учреждения письменных объяснений, при необходимости приглашение для встречи и уточнения обстоятельств гражданина, направившего обращение, при условии таковой возможности с его стороны, подготовка проекта ответа на обращение.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Письменное обращение, в том числе и в электронной форме, регистрируются секретарем главного врача. После регистрации обращение передает главному врачу учреждения, который принимает решение о направлении его на рассмотрение к должностному лицу учреждения в соответствии с профилем поставленных в обращении вопросов или о перенаправлении обращения в иную организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов. далее передается руководителю учреждения, для определения ответственного исполнителя по существу поставленных вопросов. Далее секретарь главного врача передает обращение ответственному исполнителю и заместителю главного врача, курирующему работу исполнителя. По готовности ответа, секретарь передает ответ руководителю для согласования и подписи. После подписания и регистрации, ответ на обращение направляется секретарем главного врача по реквизитам, указанным в обращении, с прикреплением подтверждающих отправку сведений к ответу на обращение.

4.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в письменном или электронном виде 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

4.3. Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

- наименование учреждения, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О./ должность соответствующего должностного лица;
- Ф.И.О. заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения достаточно почтового адреса одного заявителя;
- суть обращения;
- личная подпись (подписи) и дата.
- в случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя,
- адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.
- гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.5. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение 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».

4.6. 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.

4.7. На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан в соответствии с настоящим Положением.

4.8. Устные обращения, поступившие по Горячей линии, подлежат обязательному рассмотрению и решению поступивших вопросов в течение 24 часов.

4.9. Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при обязательном участии врачебной комиссии учреждения (далее – ВК). Функции, полномочия и порядок работы ВК определены положением о врачебной комиссии, утвержденным приказом главного врача.

ВК рассматривает конкретный клинический случай, имеющуюся в учреждении документации и дополнительно представленную медицинскую и иную документацию.

По итогам рассмотрения жалобы и имеющихся документов ВК выносит решение по вопросам, изложенным в обращении, а так же проводит анализ действий сотрудников учреждения, имеющих отношения к рассматриваемому случаю, формулирует проект ответа, а так же при необходимости использования административных мер в отношении сотрудников учреждения, чьи действия/бездействие рассматривались в связи с обращением, вносит предложения главному врачу по применению к сотрудникам или процессам учреждения корректирующих мер.

4.10. Поступление жалоб граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также жалоб по иным вопросам осуществления медицинской деятельности, содержащим информацию об угрозе причинения и (или) причинения вреда жизни и здоровью граждан, является основанием для проведения внеплановой (целевой) проверки, осуществляемой в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

4.11. По результатам рассмотрения жалобы, в случае подтверждения изложенных в ней фактов, формулируется ответ, в котором указываются меры, принятые к виновным в соответствии с нормативными правовыми актами и должностными инструкциями работников учреждения.

4.12 . Уполномоченный сотрудник учреждения дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением следующих случаев, когда обращение может быть оставлено без ответа:

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в учреждении

сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено в учреждении ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений (заявитель уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки.

4.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, касающейся частной жизни гражданина, без его письменного согласия. Не является разглашение сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.14. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

4.15. Все обращения граждан, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в п. 4.12. настоящего Положения.

4.16. 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 РФ.

4.17. 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 должны быть указаны меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе учреждения на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а так же 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.

Ответ на обращение должен быть направлен в той же форме, что и поступившее обращение, по адресу, указанному в обращении: в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу.

5. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

5.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

5.2. 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок:

Депутатское обращение должно быть рассмотрено безотлагательно, но в случае необходимости проведения дополнительной проверки, необходимо в течение 5 календарных дней сообщить об этом депутату или группе депутатов Законодательного Собрания и срок рассмотрения в данном случае составит не более 30 календарных дней со дня получения депутатского обращения;

Депутатский запрос должен быть рассмотрен в течение 30 календарных дней со дня его получения, но срок рассмотрения может быть продлен с согласия депутата или группы депутатов Законодательного Собрания направивших запрос, но не более чем на 15 календарных дней;

Парламентский запрос должен быть рассмотрен в течение 15 календарных дней со дня его получения, но срок рассмотрения может быть продлен решением коллегии Законодательного Собрания, но не более чем на 15 календарных дней;

Требование Законодательного Собрания должно быть рассмотрено в течение 15 календарных дней со дня его получения, но срок рассмотрения может быть продлен решением коллегии Законодательного Собрания, но не более чем на 15 календарных дней.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте учреждения.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. В случае, если устное обращение не требует 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 обращении вопросов.

7.4. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

7.5 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратится.

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

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Ответственность за полноту и своевременность подготовки ответа на обращения несет должностное лицо учреждения, назначенное исполнителем по данному обращению.

9. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Контроль рассмотрения обращений граждан в учреждении осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе 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.

Приложение № 2
к приказу №_____-ОД
от «____»_____20____г.

№ п/п	Дата обращения, входящий номер	Корреспондент	Адрес заявителя, телефон	Дата регистрации ответа заявителю, исходящий номер	Кому направлено на рассмотрение	Содержание вопроса	Результат рассмотрения, меры принятые по результатам	Обоснованность заявления