|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Приказом от 05.07.2013 № 84-од «О внесении изменений в Положение о работе  с обращениями граждан в  ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил» |

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Свердловской области

«Городская инфекционная больница город Нижний Тагил»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «ГИБ 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 «ГИБ г. Нижний Тагил» определено ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения.
3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ СО «ГИБ 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. Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- наименование медицинской организации;

- заголовок;

- крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

1. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного обращения.

Повторным считаются обращения, поступившие в ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

1. 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, направившие обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен 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.

1. На обращения граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
2. Отдельные обращения граждан рассматриваются в ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил» в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны – фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменные ответ на обращение не делается;

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил», а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил» 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 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 ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил» о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил».

9. Все обращения граждан, поступившие в ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил», 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 ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил» на обращение, направленное лицом, не имеющим письменное согласие 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 обращения граждан в ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил» 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 ГБУЗ СО «ГИБ г. Нижний Тагил», 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 ответственный по работе с обращениями граждан заполняет на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» таблицу «Мониторинг обращений граждан».