**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ УР «Красногорская РБ МЗ УР»**

1. **Общие сведения**

Работа по рассмотрению обращений граждан, поступивших в БУЗ УР «Красногорская РБ МЗ УР», осуществляется в со­ответствии с требованиями следующих нормативных актов:

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

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

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

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

В медицинской организации приказом главного врача создана врачебная комиссия, в функции которой входит рассмотрение обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи.

Также приказом главного врача назначен сотрудник, ответственный за прием и регистрацию письменных обращений граждан, ведение журнала 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 руководителем медицинской организации (далее ответственный сотрудник) – секретарь-машинистка.

Ответственность за своевременность, качество и полноту рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя медицинской организации.

1. **Организация работы с письменными обращениями**
2. **Прием и регистрация письменных обращений граждан.**

Письменные обращения граждан могут поступать:

1. Непосредственно от гражданина (при личном обращении, по почте, по факсу, по электронной почте, по электронно-коммуникационной сети «Интернет» (сайт медицинской организации);
2. Из органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц для рассмотрения по компетенции.

Прием и регистрация письменного обращения производится ответственным сотрудником.

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

На первой странице проставляется регистрационный штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации. Регистрационный номер должен совпадать с порядковым номером обращения в Журнале.

В случае личного обращения гражданина по его просьбе выдается копия зарегистрированного письменного обращения и сообщается номер телефона для справок по обращениям граждан.

Срок регистрации письменных обращений - в течение 3-х дней с момента поступления обращения.

Обращения граждан, поступившие в БУЗ УР «Красногорская РБ МЗ УР» из вышестоящих орга­нов (федеральные органы государственной власти, Администрация Президента Удмуртской Республики, Правительство Удмуртской Республики, Государственный Совет Удмуртской Рес­публики, Министерство здравоохранения Удмуртской Республики, Совет депутатов МО «Красногорский район», Администрация МО «Красногорский район»), с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на особый контроль.

1. **Рассмотрение обращений руководителем.**

Ответственный сотрудник после регистрации письменного обращения передает его главному врачу БУЗ УР «Красногорская РБ МЗ УР» (далее – главный врач) в день регистрации.

Рассмотрению подлежат все письменные обращения, поступившие в медицинскую организацию, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Главный врач, ознакомившись с обращением, определяет исполнителя и дает соответствующее поручение. Поручение содержит: исполнителя, которому дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения поручения, подпись руководителя и дату.

В случае, если обращение содержит вопросы, связанные с качеством оказания медицинской помощи, исполнителем назначается председатель врачебной комиссии.

В случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, исполнителю дается поручение направить данное обращение в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае, если обращение, содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» исполнителю дается поручение в течение семи дней со дня регистрации сообщить заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на данный вопрос.

Недопустимо направление обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае 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 в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнителю дается поручение направить данное обращение в течение семи дней со дня регистрации в компетентный государственный орган с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае, если в обращении обжалуется судебный акт, исполнителю дается поручение в течение семи дней со дня регистрации вернуть обращение гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта,

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, но возможно прочитать фамилию и почтовый адрес заявителя, исполнителю дается поручение в течение семи 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.

Секретарь передает копию обращения с поручением руководителя исполнителю. Оригинал обращения остается у секретаря.

**3. 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 медицинской организации (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.

В случаях рассмотрения обращений граждан в связи с летальным исходом в обязательном порядке проводится патологоанатомическая конференция в установленном порядке. Проведение патологоанатомической конференции не исключает вышеописанного порядка рассмотрения обращений.

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 руководителем было поручено рассмотрение обращения. Исполнители несут ответственность за своевременность рассмотрения и полноту ответа заявителям.

Ответы заявителям печатаются на официальном бланке медицинской организации, подписываются руководителем. 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 сроки, установленные данными органами или должностными лицами. Контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляется ответственным сотрудником.

**4. Закрытие обращения в дело**

Ответ заявителю вместе со всеми документами, относящимися к его рассмотрению, в том числе копией протокола ВК, материалами служебного расследования (далее - пакет документов), исполнителем передаются сотруднику, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

Сотрудник 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 заносит в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, должен быть отсканирован и направлен по указанному заявителем электронному адресу в форме электронного документа, а также направлен по почтовому адресу, если он указан в обращении.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают', интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе .с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

**III. Организация работы с устными обращениями.**

Личный прием граждан в БУЗ УР «Красногорская РБ МЗ УР» осуществляется:

- главным врачом;

- заместителями главного врача;

- заведующими структурными подразделениями.

Личный прием граждан главным врачом осуществляется еженедельно в установленные часы приема, в т.ч. по предварительной записи. Запись осуществляет ответственный сотрудник.

Информация о днях, часах и месте приема размещена на сайте медицинской организации, на информационных стендах в доступных для посетителей местах (у регистратуры поликлинике, в стационарных отделениях), а также на дверях кабинетов главного врача и его заместителей.

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.

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

Результаты приема граждан заместителями главного врача, заведующими структурными подразделениями также заносятся в «Журнал регистрации обращений граждан по личным вопросам».

**IV. Анализ обращений граждан.**

Главным врачом ежеквартально проводится анализ письменных и устных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, с выявлением причин, порождающих обращения и принятием соответствующих управленческих решений по устранению этих причин. Для проведения анализа используются данные «Журнала регистрации письменных обращений граждан» и «Журнала регистрации обращений граждан на личный прием». Анализ обращений граждан проводится в динамике в сравнении с предыдущим периодом.

Структура анализа обращений граждан:

1. количество обращений;

2. количество повторных обращений, причины повторных обращений;

3. количество и доля обоснованных обращений;

4. структура обращений по причинам, в том числе обоснованных;

5. структура обращений по источникам поступления;

6. структура обращений по подразделениям медицинской организации, профилям и этапам медицинской помощи с разбором причин обращений;

7. результаты рассмотрения обращений;

8. выводы:

а) оценка количества обращений в динамике;

б) перечень причин обращений граждан;

в) оценка эффективности ранее принятых мер и решений по результатам рассмотрения обращений;

9. План мероприятий и управленческих решений, направленных на устранение причин обращений граждан.

Анализ обращений граждан и эффективность принимаемых решений рассматриваются на заседаниях медицинских Советов 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.