



**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Нижегородской области**

«Гагинская центральная районная больница»

с. Гагино Нижегородской области ул.Южная д.29 тел./факс: 8(831-95) 2-17-66 / 2-15-47
e-mail: crbgagino@mail.ru; http: gagino-crb.zdrav-nnov.ru

П Р И К А З

11.01.2024

с. Гагино

№ 15

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, Порядка работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации и Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

Руководствуясь требованиями закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в *ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ»* (далее Порядок) (Приложение 1);

1.2. Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в *ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ»* (далее Порядок работы Телефона доверия) (Приложение 2);

1.3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации (далее Досудебный порядок) (Приложение 3);

1.4. Форму журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (Приложение 4);

1.5. Форму журнала регистрации обращений граждан, поступивших на Телефон доверия медицинской организации (Приложение 5);

1.6. Форму журнала личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации (далее Форма журнала) (Приложение 6);

1.7. Порядок ведения журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации (Приложение 7);

1.8. График личного приема граждан руководителем, заместителем руководителя медицинской организации (Приложение 8);

1.9. Форму анализа работы с обращениями граждан в медицинской организации (далее Форма анализа) (Приложение 9).

2. Назначить с 11.01.2024 г.:

2.1. Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации, включая организацию работы Телефона доверия, организацию личного приёма личного приема руководителя, заместителя главного врача Ларину Т.В. (далее Ответственное лицо);

2.2. Уполномоченным лицом за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан секретаря главного врача- Потехину Н.К.;

2.3. Уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу Телефона доверия, а также регистрацию обращений граждан, поступивших на Телефон доверия, секретаря главного врача - Потехину Н.К.;

3. Ответственному лицу (Ларина Т.В.) организовать:
- 3.1. Информирование граждан
- о порядке рассмотрения обращений в *ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ»* в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;
 - о порядке работы Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия;
 - о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников *ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ»* в соответствии с Досудебным порядком;
- 3.2. Работу с обращениями граждан в *ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ»* в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;
- 3.3. Ведение журналов личного приёма личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации в соответствии с утверждёнными Формой журнала и Порядком ведения журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации
- 3.4. Работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия;
- 3.5. Размещение на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации:
- информации о месте приёма граждан, а также об установленных для приёма днях и часах;
 - графика личного приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителем(ями);
- 3.6. В соответствии с законодательством обеспечение возможности заявителю знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- 3.7. Проведение ежегодного анализа работы с обращениями граждан в соответствии с утверждённой Формой анализа.
4. Председателю врачебной комиссии *Лариной Т.В.* обеспечить в установленном порядке рассмотрение обращений граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в медицинской организации, на заседаниях врачебной комиссии с отражением соответствующей информации в представляемом руководителю медицинской организации ежеквартально, а также по итогам года письменным отчёте о работе врачебной комиссии и ее подкомиссий.
5. Уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан *Потехиной Н.К.* обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утверждённого Порядка.
6. Уполномоченному лицу, обеспечивающему непосредственную работу Телефона доверия, *Потехиной Н.К.* обеспечить работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия.
7. Ответственному лицу (Ларина Т.В.) в срок до 28.01.2024 года. организовать ознакомление с Порядком, Порядком работы Телефона доверия и Досудебным порядком всех работников медицинской организации под роспись в листе ознакомления (Приложение 10).
8. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Н.А.Киселев

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ»

1. Общие положения

1.1. 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 направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в медицинской организации 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.

1.3. 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).

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

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

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 08 марта 2015 г. № 22ФЗ «О введении в действие Кодекса административного судопроизводства РФ»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- **законом** Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- **законом** Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <http://gagino-crb.zdrav-nnov.ru>, а также на информационных стендах медицинской организации.

3.2. Почтовый адрес медицинской организации: 607870 Нижегородская обл. Гагинский р-н, с. Гагино, ул. Южная, д.29.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму 8(83195)21766.

Телефон(ы) доверия 8(83195)217-66, доп.201,211,212,.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: crbgagino@mail.ru

Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(83195)21547.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: 607870 Нижегородская обл. Гагинский р-н, с. Гагино, ул. Южная, д.29.

Приём заявителей осуществляется по следующему графику:
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 9.00 до 16.00;
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

3.4. На официальном сайте медицинской организации, в средствах массовой информации, на информационных стендах медицинской организации размещается следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе (в холле, в ином удобном месте) в медицинскую организацию.

3.6. Обеспечивается возможность граждан направить обращения с официального сайта медицинской организации через систему «Интернет».

3.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в медицинскую организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию.

3.8. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

4. Сроки регистрации и рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации 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.

4.3. 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 пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично)

сотрудник медицинской организации, 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.

5. Основания для рассмотрения обращения гражданина

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. 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:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) 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.

5.6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо медицинской организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на

обращение не дается и 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо медицинской организации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае, если 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.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу медицинской организации.

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

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, 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 жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица медицинской организации 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.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам

медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации 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.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

В медицинской организации осуществляется:

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

8.2. При необходимости обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта медицинской организации.

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

9. Личный прием граждан в медицинской организации

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

9.1.1.1 Право на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны ВОВ, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий.

- инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов.

- родители, явившиеся на личный прием с ребенком до 3 лет;

- иные категории граждан в соответствии с ч.7, ст 13, ФЗ №59-ФЗ.

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации 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 утверждённого графика приёма.

9.1.3. Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9.1.4. График личного приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

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

9.1.5. 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 30 минут.

9.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личного приёма граждан, установленной в медицинской организации формы. 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 письменном обращении гражданина вопросов.

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

9.1.7. 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.

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

9.1.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются соответствующим структурным подразделением медицинской организации (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

9.1.10. Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приёме руководителем медицинской организации и его заместителями, заносятся в журнал, установленной в медицинской организации формы, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.11. В обязательном порядке журнал личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

9.1.12. Ведение журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации осуществляется в соответствии с Порядком, установленным в медицинской организации.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения

9.2.1. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов). Имеются справочники (перечни) служебных телефонов сотрудников медицинской организации.

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

9.3.4. Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

9.3.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения (уполномоченного лица) медицинской организации, ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, могут быть размещены в соответствующем разделе официального сайта медицинской организации.

9.3.7. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

10.1. Прием письменных обращений граждан

10.1.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются структурным подразделением (уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. 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) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- 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.

10.1.4. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- 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 структурного подразделения (или уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.1.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, в соответствующем журнале (базе данных), установленной в медицинской организации формы, в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

10.2.3. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (базу данных).

10.2.4. Работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного

за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

10.2.5. 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.

10.2.6. Не считаются повторными:

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

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

10.2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации. При этом в журнале регистрации делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти 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 пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим 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 взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, 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.

10.3.4. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, 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.

10.3.5. Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

- начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

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

10.4.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем медицинской организации или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

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

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

10.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации или уполномоченный им его заместитель.

10.4.14. 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.

10.4.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.4.16. 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.

10.4.17. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фиксируется в

журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (базе данных).

10.4.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения, ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), 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.

10.4.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу) медицинской организации, ответственное за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

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

10.4.21. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении (уполномоченным лицом), ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

10.4.22. Структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

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

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. 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.

11.2. 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.

12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

12.1. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан в соответствии с установленной в медицинской организацией формой.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

12.3. Структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, по итогам года (или за иной период) подготавливает анализ работы с обращениями граждан по установленной в медицинской организации форме.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации.

13.4. Соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан, 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.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган (при необходимости).

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

13.7. Соответствующее структурное подразделение медицинской организации (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации.

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

13.9. 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.

13.10. 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.

13.11. 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.

Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации

1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации (далее Телефон доверия).

Цель работы Телефона доверия – повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

Задачи Телефона доверия:

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации;

2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.

3. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;

4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства медицинской организации и руководителей структурных подразделений по вопросам оказания медицинской помощи.

Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заместитель руководителя медицинской организации по медицинской части и заведующая поликлиникой (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом руководителя медицинской организации и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

2. Приказом руководителя медицинской организации назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия (далее Уполномоченное лицо). Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы Телефона доверия.

3. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей руководителя медицинской организации, руководителей структурных подразделений, иных сотрудников медицинской организации по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой Уполномоченного лица;

- контроль за соблюдением настоящего Порядка;

- выполнение и представление руководителю медицинской организации ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;

- подготовку и внесение предложений руководителю медицинской организации по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

4. Уполномоченное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон доверия;
- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с заместителями руководителя медицинской организации, руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками медицинской организации по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
- учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;
- ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений Ответственному лицу, руководителю медицинской организации по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

5. При отказе руководителя структурного подразделения или иного сотрудника медицинской организации от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом руководителя медицинской организации. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает руководитель медицинской организации.

6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Организация работы Телефона доверия

1. Каждое поступившее по Телефону доверия обращение регистрируется Уполномоченным лицом в Журнале работы Телефона доверия в соответствии с установленной в медицинской организацией формой. При этом в Журнал заносятся:

- а) дата и время поступления обращения;
- б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- в) содержание обращения;
- г) должность и ФИО сотрудника медицинской организации, которому передано обращение;
- д) дата и время ответа на обращение;
- е) краткая информация о принятом по обращению решении.

2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Уполномоченным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале работы Телефона доверия.

4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица Телефона доверия, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону доверия факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания

медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся телефонограммой либо заместителю руководителя медицинской организации, курирующего соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителю соответствующего структурного подразделения, в котором необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, решить вопрос о срочной госпитализации, провести внеплановый осмотр зав. отделением, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

6. При получении телефонограммой информации об обращении гражданина на Телефон доверия заместитель руководителя медицинской организации, курирующего соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководитель соответствующего структурного подразделения незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем руководителя медицинской организации, курирующим соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителем соответствующего структурного подразделения в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Также о принятом по обращению решении заместитель руководителя медицинской организации, курирующего соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководитель соответствующего структурного подразделения (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

8. Если при обращении на Телефон доверия медицинской организации не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер **8(83195)21766 доб 201, 211, 212**

11. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни все телефонные обращения, поступают на Телефон доверия 8(83195)21766, фиксируются путем автоматической аудиозаписи с последующим их рассмотрением в соответствии с настоящим Порядком в первый рабочий день после выходного или праздничного дня. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 17 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

12. Информация, предоставляемая по Телефону доверия в вечернее время, выходные и праздничные дни гражданам в автоматическом режиме: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ». В вечернее время, выходные и праздничные дни Телефон работает в режиме автоответчика. Пожалуйста, после сообщения назовите свою фамилию, имя, отчество, наименование организации, представителем которой Вы являетесь, адрес, по которому Вам может быть направлен письменный ответ, изложите содержание обращения. Время изложения обращения не должно превышать пяти минут. Информировем

Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя ответ не дается. Спасибо. Говорите, пожалуйста».

13. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

14. Информация о режиме работы Телефона доверия в медицинской организации доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах медицинской организации и иных информационных ресурсах.

**Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников
медицинской организации**

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;
- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ» ;
- электронной почтой в медицинскую организацию: ctbgagino@mail.ru;
- лично в медицинскую организацию: приемная главного врача с 08:00 до 16:00;
- по телефону 8(83195)21766

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя медицинской организации, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:
 - повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
 - отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
 - возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
 - а также в иных формах.
2. Отказывает в удовлетворении жалобы.
 3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

1. Настоящий Порядок размещается на информационных стендах медицинской организации.
2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации, руководителей структурных подразделений медицинской организации и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность и контроль

1. Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.
2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель медицинской организацией.

Форма журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию

Регистрационный номер, дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель, роспись за получение, дата получения	Результат рассмотрения исх. номер, дата направления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Указания по заполнению журнала:

В графу 1 журнала вносится регистрационный номер, который состоит из двух букв фамилии автора и порядкового номера по журналу, а в случае если обращение коллективное - начальные буквы «Кол», дата регистрации обращения.

В графу 3 журнала вносится запись, откуда поступило обращение: непосредственно от гражданина, из других организаций, в том числе из органов управления здравоохранения, администрации муниципального образования, региона и т.д.

В графу 6 журнала вносится информация об исполнителе обращения в соответствии с резолюцией и ставится его роспись за получение обращения. Так же отмечается передача обращения гражданина на рассмотрение другому исполнителю.

В графу 7 журнала вносится информация о результатах рассмотрения обращения, перечисляются все документы, подготовленные исполнителем в ходе рассмотрения обращения: письма-запросы в другие организации, письма-ответы, переписка о продлении срока рассмотрения и т.д.

В графу 8 журнала вносится дополнительная информация, в том числе отметка о подшивке в дело или уничтожении.

**Форма журнала регистрации обращений, поступивших на Телефон доверия
медицинской организации**

Регистрационный номер (в простом хронологическом порядке) и дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Краткое содержание обращения	Должность и ФИО сотрудника медицинской организации, которому передано обращение	Кем, когда и как дан ответ на обращение	краткая информация о принятом по обращению решении

Приложение 6

Утвержден приказом главного врача

ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ» от 11.01.2024 №15

**Форма журнала
личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской
организации**

№ обращения	Дата обращения	ФИО обратившегося, адрес фактического проживания обратившегося	Телефон обратившегося, место работы	Вид обращения (жалоба, заявление, предложение)	Тематика обращения (краткое содержание)	Должность и ФИО уполномоченного за рассмотрение	Результат рассмотрения	Подпись обратившегося
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Порядок
ведения журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя
медицинской организации

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка (далее Порядок) являются организация работы с журналами личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, в том числе ведение указанных журналов.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным **законом** Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации;
- Порядком (положением) проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утверждённым руководителем медицинской организации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на организацию работы с журналами личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, в том числе на ведение указанных журналов.

1.4. Организация личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации регламентируется Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - устное обращение гражданина на личном приёме руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, которое может сопровождаться предоставлением обращения в письменной форме, а так же предоставлением иных документов;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 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 медицинской организации и работников медицинской организации, либо критика деятельности медицинской организации и работников медицинской организации;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности медицинской организации.

3. Организация работы с журналами личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации

3.1. Для личного приёма граждан руководителем, заместителем руководителя медицинской организации используется форма(ы) журнала(ов), утверждённая(ые) руководителем медицинской организации. В том числе может использоваться единая форма такого журнала, как для личного приёма руководителя, так и для личного приёма заместителя руководителя медицинской организации. При этом каждый такой журнал ведётся отдельно руководителем и отдельно заместителем руководителя медицинской организации в соответствии с настоящим Порядком.

3.2. Журнал личного приёма руководителя медицинской организации:

- на обложке должен иметь надпись «Журнал личного приёма руководителя медицинской организации»;

- должен иметь пронумерованные, прошнурованные страницы, заверен печатью и подписью руководителя медицинской организации;

- непосредственно во время личного приёма ведёт лицо, уполномоченное на это руководителем медицинской организации, или же сам руководитель медицинской организации;

- хранится у руководителя медицинской организации или у лица, уполномоченного руководителем медицинской организации на его ведение или у лица, ответственного за работу с обращениями граждан в медицинской организации.

3.3. Журнал личного приёма заместителя руководителя медицинской организации:

- на обложке должен иметь надпись «Журнал личного приёма заместителя руководителя медицинской организации»;

- должен иметь пронумерованные, прошнурованные страницы, заверен печатью и подписью руководителя медицинской организации;

- непосредственно во время личного приёма ведёт лицо, уполномоченное на это руководителем медицинской организации, или же сам заместитель руководителя медицинской организации;

- хранится у заместителя руководителя медицинской организации или у лица, уполномоченного руководителем медицинской организации на его ведение, или у лица, ответственного за работу с обращениями граждан в медицинской организации.

3.4. В период отсутствия руководителя медицинской организации при проведении личного приёма вместо руководителя медицинской организации, заместитель руководителя медицинской организации ведёт «Журнал личного приёма заместителя руководителя медицинской организации».

3.5. При работе с журналами личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации соблюдаются требования законодательства о персональных данных, законодательства о защите информации, законодательства об охране здоровья граждан, иных федеральных законов, принятых в соответствии с ними нормативных правовых актов, локальных нормативных актов.

3.6. Информация из журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации может быть передана третьим лицам исключительно в порядке, установленном федеральным законодательством.

3.7. Уполномоченное руководителем медицинской организации лицо на основании сведений, фиксируемых в журналах личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, периодически (ежемесячно, ежеквартально или с иной установленной периодичностью) готовит по установленной в медицинской организации форме аналитическую информацию об обращениях граждан, поступивших и зарегистрированных на личном приёме. Данная информация выносится в установленном порядке на рассмотрение врачебной комиссии.

4. Ведение журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации

4.1. Ведение журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации осуществляется по форме, утверждённой руководителем медицинской организации, и в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

4.2. При ведении журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации осуществляется заполнение следующих граф:

4.2.1. В графе «№ обращения» необходимо указать порядковый номер зарегистрированного на личном приёме обращения гражданина;

4.2.2. В графе «Дата обращения» необходимо указать дату обращения в формате 00.00.0000;

4.2.3. В графе «ФИО обратившегося» необходимо полностью указать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося;

4.2.4. В графе «Адрес фактического проживания обратившегося, контактный тел.» необходимо указать адрес фактического проживания обратившегося с почтовым индексом, контактный телефон;

4.2.5. В графе «Вид обращения (жалоба, заявление или предложение)» в соответствии с требованиями закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» необходимо указать конкретный вид обращения - жалоба, заявление или предложение;

4.2.6. В графе «Тематика обращения (краткое содержание)» необходимо кратко отразить содержание обращения;

4.2.7. В графе «Должность и ФИО уполномоченного за рассмотрение» необходимо указать должность, фамилию и инициалы лица, которому непосредственно поручается работать с поступившим на личном приёме обращением по существу поставленных в данном обращении вопросов и готовить соответствующий ответ обратившемуся гражданину;

4.2.8. В графу «Результат рассмотрения» в каждом из указанных ниже случаев вносится соответствующая информация.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В этом случае в данную графу кратко вносится соответствующая информация.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. В этом случае в данной графе указывается дата и исходящий номер письменного ответа данного гражданину. Письменный ответ даётся в сроки установленные законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», о чём гражданин предупреждается.

4.2.9. В графе «Подпись гражданина» гражданин ставит свою подпись.

4.3. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

5. Ответственность и контроль

5.1. Руководитель медицинской организации, заместитель руководителя медицинской организации, лицо(а), уполномоченное(ые) на ведение журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, несут ответственность за выполнение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Контроль за организацией работы с журналами личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, в том числе за ведением указанных журналов, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в медицинской организации.

Приложение 8

Утвержден приказом главного врача

ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ» от 11.01.2024 №15

График приема граждан руководством ГБУЗ НО «Гагинская ЦРБ»

ФИО руководителя	должность	дни приема	время приема	телефон	Эл. почта
Киселев Николай Арсеньевич	Главный врач	пятница	14:00 – 16:00	8(83195) 21766 доб 211	crbgagino @mail.ru
Ларина Татьяна Владимировн а	Заместитель главного врача по лечебной части	понедельник вторник	9:00 – 11:00	8(83195) 21766 доб 212	crbgagino @mail.ru
Врачебная комиссия		ежедневно	11:00- 13:00		crbgagino @mail.ru

Предварительная запись осуществляется по телефонам.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Форма
анализа работы с обращениями граждан в медицинской организации
(за _____)
указать период

1. Количество обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию всего _____

в том числе:

поступивших в письменном виде _____

принятых на личном приеме и зарегистрированных в журналах личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации _____

принятых по телефону _____

обращений граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в медицинской организации и рассмотренных на заседаниях врачебной комиссии _____

2. Структура поступивших обращений граждан:

жалоб (абс. и в % от общего числа обращений) _____

заявлений (абс. и в % от общего числа обращений) _____

предложений (абс. и в % от общего числа обращений) _____

3. Обращения граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в медицинской организации и рассмотренные на заседаниях врачебной комиссии:

всего (абс. и % от всех поступивших обращений в мед. организацию) _____

в том числе:

отказ в медицинской помощи (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

отсутствие необходимых медикаментов (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

отказ в приглашении консультантов (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

отказ в направлении на следующий этап мед. помощи или в другую медицинскую организацию (абс. в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

неудовлетворённость качеством лечения и диагностики (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)

не предоставление необходимой информации (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)

нарушения медицинской этики (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)

неправомерное взимание денежных средств (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)

иное (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)

4. Подразделения (медицинские работники) медицинской организации, на деятельность которых поступили обращения (жалобы) граждан за анализируемый период (в т.ч. указать количество поступивших обращений (жалоб))

5. Количество поступивших жалоб граждан, признанных обоснованными

6. Меры, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан, признанных обоснованными -

7. Количество поступивших жалоб граждан, признанных необоснованными

8. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые ответ был дан непосредственно на личном приёме руководителя, заместителя руководителя медицинской организации

9. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые заявителю был дан письменный ответ по существу в установленные законодательством сроки

10. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые заявителю был дан письменный ответ по существу с нарушением установленных законодательством сроков с указанием причин, допущенных нарушений

11. Динамика по количеству и структуре поступивших обращений (жалоб) (граждан) в сравнении с аналогичным по продолжительности предыдущим периодом анализа работы с обращениями граждан

12. Основные проблемы в медицинской организации, влияющие на качество работы по рассмотрению обращений граждан (указать)

Должность лица,
проводившего анализ

(подпись)

ФИО

Дата

