Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница» Неклиновского района Ростовской области

ПРИКАЗ № 11

от 09.01. 2018 г. с. Покровское

О создании комиссии
по рассмотрению обращений, связанных с организацией
и оказанием медицинской помощи гражданам (Комиссия).

 В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П), в целях дальнейшего совершенствования организации медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Сформировать Комиссию по рассмотрению обращений (жалоб), связанных с организацией и оказанием медицинской помощи гражданам в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района (далее Комиссия)

2. Утвердить состав Комиссии:

Председатель:

- врач - офтальмолог МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области Фабрицкая Екатерина Владимировна;

Заместитель председателя:

- заместитель главного врача МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области по поликлинической помощи населению района Едуш Константин Николаевич.

Секретарь:

- медицинская сестра врача - офтальмолога МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области Штода Светлана Юрьевна;

Члены комиссии:

- юрисконсульт МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области Босенко Кристина Дмитриевна.

Резерв:

- заместитель главного врача по медицинской части МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области Брыксин Владислав Серафимович;

 - заместитель главного МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области врача по детству и родовспоможению Афонина Наталья Владимировна;

- заместитель главного МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области врача по МОНР Фабрицкий Сергей Павлович.

- заведующий хирургическим отделением № 1 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области Русаков Станислав Константинович.

- заведующий терапевтическим отделением № 1 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области Неклюдова Юлия Константиновна

- заведующий неврологическим отделением МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области Половко Татьяна Евгеньевна.

- заведующий гинекологическим отделением МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области Тищенко Геннадий Николаевич.

3. Утвердить Положение о Комиссии по рассмотрению обращений, связанных с организацией и оказанием медицинской помощи гражданам (приложение 1).

4. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в **МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района** (далее Порядок) (Приложение 2)

5. Утвердить Форму журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района (Приложение 3)

6. Утвердить Форму журнала личного приема главного врача, заместителя главного врача МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района (Приложение 4)

7. Утвердить График личного приема граждан главным врачом, заместителем главного врача МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района (Приложение 5)

5. С приказом ознакомить всех заинтересованных лиц под подпись. Опубликовать на официальном сайте МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач МБУЗ «ЦРБ»

Неклиновского района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кузнецов Д.В.

С приказом ознакомлены:

Фабрицкая Екатерина Владимировна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Брыксин Владислав Серафимович \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Босенко Кристина Дмитриевна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Русаков Станислав Константинович \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Едуш Константин Николаевич \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Афонина Наталья Владимировна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Неклюдова Юлия Константиновна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Половко Татьяна Евгеньевна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Тищенко Геннадий Николаевич \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Штода Светлана Юрьевна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Фабрицкий Сергей Павлович\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Смирнова Татьяна Александровна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

Приложение 1

к приказу МБУЗ «ЦРБ»

Неклиновского района

от 09.01.2018г. № 11

ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам,
связанным с организацией и оказанием медицинской
помощи гражданам в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района (далее Комиссия)

 Комиссия по рассмотрению обращений по вопросам, связанным с оказанием и организацией медицинской помощи гражданам (далее – Подкомиссия), является медицинской комиссией МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

 Комиссия создана в целях совершенствования оказания и организации медицинской помощи, а так же оперативного разбора обращений граждан.

 В своей деятельности Комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, локальными нормативно-правовыми актами медицинской организации, настоящим Положением.

 Состав Комиссии утверждается главным врачом МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района. Комиссия состоит из председателя, заместителя председателя, членов комиссии и секретаря. На должность председателя Комиссии назначается врач специалист, имеющий высшее медицинское образование, последипломную подготовку по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье», имеющий сертификат по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье», заместителем председателя – заместитель главного врача по медицинской части или заместитель главного врача по поликлинической помощи населению района или заместитель главного врача по детству и родовспоможению, членами – заместители главного врача, заведующие структурными подразделениями, врачи-специалисты, юрисконсульт.

 Председатель является организатором, вносит предложения, разрабатывает мероприятия по повышению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи, назначает ответственных исполнителей (соисполнителей) из числа членов Комиссии, в том числе из состава резерва.

 Секретарь Комиссии – медицинский работник, заблаговременно оповещает членов Комиссии и приглашенных участников разбора о времени проведения и повестке заседания, предоставляет всю необходимую документацию и информацию для проведения разбора, оформляет решение Комиссии протоколом (актом) с регистрацией в специальном журнале.

Компетенции Комиссии:

* рассмотрение каждого обращения граждан связанных с организацией
и оказанием медицинской помощи в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района;
* изучение требований гражданина, изложенных в обращении, обстоятельств произошедшего, оказанной медицинской помощи и организации ее оказания гражданину в рассматриваемом случае;
* оценка деятельности лечащих врачей и иных медицинских работников, принимавших участие в оказании медицинской помощи обратившемуся гражданину путем сопоставления их действий с требованиями нормативно-правовых актов, в т. ч. локальных, клинических рекомендаций (протоколов), общепринятой медицинской практики;
* принятие решения об обоснованности или необоснованности требований, предъявляемых гражданином к МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района и ее персоналу;
* оценка возможных рисков для МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района в случае выбора гражданином судебного способа защиты своих прав;
* принятие решения о возможности вынесения дисциплинарного взыскания сотрудникам МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, которые принимали участие в оказании и организации медицинской помощи обратившемуся гражданину;
* разработка мероприятий по устранению и предупреждению нарушений, приведших к обращениям граждан, в т. ч. в процессе диагностики и лечения пациентов, а также в организации оказания медицинской помощи;
* составление проекта письменного ответа на обращение гражданина;
* Рассмотрение отдельных обращений в порядке, предусмотренном Статьей 11. Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

 Заседания Комиссии проводятся по каждому обращению либо по нескольким обращениям одновременно. Срок рассмотрения каждого обращения не должен превышать 7 дней с момента его получения медицинской организацией, письменного ответа на обращение – не более 3 дней с момента принятия Комиссией решения по соответствующему обращению (обращениям).

 По ходатайству председателя Комиссии срок рассмотрения обращения может быть продлен главным врачом МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района или другим уполномоченным лицом, давшим указание об исполнении обращения (наложившим резолюцию), но не более чем на 30 дней, при этом председатель Комиссии уведомляет гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

 Решение Комиссии считается принятым, если его поддержало большинство членов.

 Выписка из протокола решения Комиссии выдается на руки пациенту либо его законному представителю на основании письменного заявления.

 Протоколы решений Комиссии подлежат хранению в течение 10 лет.

* Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном [Федеральным законодательством](http://ivo.garant.ru/#/document/12146661/entry/0).

Приложение 2

к приказу от

09.01.2018 № 11

Порядок рассмотрения обращений граждан в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области.

**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 направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2.В соответствии с настоящим Порядком в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

 - 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:// [www.gosuslugi-rostov.ru/Sites/ 109](http://www.gosuslugi-rostov.ru/Sites/%20109), а также на информационных стендах медицинской организации.

3.2.Почтовый адрес медицинской организации: 346830, Ростовская область, Неклиновский район, с. Покровское, пер. Парковый, 27.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8(86347)20179, 8(86347)21191, 8(86347)31021, 8(86347)32049, 8(86347)20892.

Телефон(ы) доверия: 8(86347)20179.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: neklcrb@nekl.donpac.ru.

Номер факса для приема обращений граждан: 8(8634720113).

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: 346830, Ростовская область, Неклиновский район, с. Покровское, пер. Парковый, 27.

Приём заявителей осуществляется в течение рабочего дня по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

3.4. На официальном сайте МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 «ЦРБ» Неклиновского района, 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 главным врачом МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 ответственный работник МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, 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. Председатель комиссии МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района по рассмотрению обращений, связанных с организацией и оказанием медицинской помощи гражданам (далее Комиссия) 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 председателем Комиссии МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, либо другим уполномоченным лицом 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, главный врач, председатель Комиссии МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

**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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

**9. Личный прием граждан в медицинской организации**

*9.1. Организация личного приёма граждан*

9.1.1.Личный прием граждан осуществляется главным врачом МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, его заместителями, председателем Комиссии МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 осуществляется делопроизводителем МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

9.1.10. Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приёме главным врачом МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района и его заместителями, заносятся в журнал личного приема, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.11. В обязательном порядке журнал личного приема 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 делопроизводителем в соответствии с данным Порядком.

*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** МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района

 *10.1. Приём письменных обращений граждан*

10.1.1. Поступающие письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются делопроизводителем МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

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 учреждения.

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 делопроизводителем МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района. 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, производится делопроизводителем, в соответствующем журнале (базе данных), установленной формы, в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется делопроизводителем МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

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

10.2.4. Делопроизводитель МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет 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 главному врачу МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района. 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, председателю Комиссии МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, другим уполномоченным руководителям;

- 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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, Правительства Ростовской области, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Ростовской области, и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

 10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, 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 главным врачом МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, передаются делопроизводителю для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения председателю Комиссии или заместителям главного врача или другим руководителям структурных подразделений 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 (указанного в поручении главного врача, заместителя главного врача по МОНР), согласовывается:

- профильным заместителем или руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения;

- начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если главным врачом определён соисполнитель).

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 делопроизводителя МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

10.4.5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом 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 главного врача, в его отсутствие уполномоченного заместителя запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района или уполномоченный им 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района (базе данных).

10.4.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель 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 адресатам почтовым отправлением.

10.4.20. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется делопроизводителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4.21. Лицом ответственном за делопроизводство материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела, в соответствии с номенклатурой дел.

10.4.22. Инженер – электронщик, ответственный 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района формой.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель главного врача по МОНР осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

12.3. Уполномоченный заместитель главного врача по МОНР или по КЭР, по итогам года подготавливает анализ работы с обращениями граждан по установленной Министерством здравоохранения Ростовской области форме.

12.4. Председателю врачебной комиссии 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 главному врачу ежеквартально, а также по итогам года письменным отчёте о работе врачебной комиссии и ее подкомиссий.

**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 уполномоченным заместителем главного врача по МОНР или по КЭР.

13.4. Делопроизводитель осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района в соответствии с поручением главного врача.

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. Делопроизводитель оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района.

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

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

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района 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 МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.11. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью уполномоченных лиц по работе с обращениями граждан.