

УТВЕРЖДЕНО
Приказом главного врача
ГАУЗ СО «Ирбитская СП»

**Положение о работе с обращениями граждан,
порядок рассмотрения обращений
в ГАУЗ СО «Ирбитская стоматологическая поликлиника»**

Разработано на основании приказа
Министерства здравоохранения Свердловской
области от 16.05.2012 года № 539-П
«Об организации работы с обращениями
граждан в медицинских организациях
Свердловской области»

1. Настоящее положение устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в государственном автономном учреждении здравоохранения Свердловской области «Ирбитская стоматологическая поликлиника» (далее Учреждение), в целях приведения в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

2. Приказом главного врача Учреждения определяется подкомиссия врачебной комиссии по разбору обращений граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступающие в Учреждение.

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнал регистрации обращений граждан», содержащие следующие графы:

- номер по порядку
- входящий номер поступающего обращения
- Фамилия, Имя, Отчество заявителя
- домашний адрес
- телефон обратившегося
- краткое содержание обращения
- повторность обращения
- контроль
- результат исполнения с Фамилией исполнителя
- исходящий номер
- примечание (обоснованность жалобы)

Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя:

- наименование учреждения
- заголовков
- крайние даты (дата начала, дата окончание)

При регистрации обращений на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер. *Приложение № 1.*

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

Повторными считаются обращения поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со временем поступления первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными :

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

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «*ПОВТОРНО*»

6. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя или более авторами, а так же подписано членами одной семьи, то в графе «*ФИО*» указывается первый автор и делается отметка «*Коллективное*»

Обращение граждан в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются «*Анонимными*» Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «*Ф.И.О.*» делается запись «*Анонимное*», а в графе «*Адрес*» указывается территория по почтовому штампу при его наличии.

7. На обращениях граждан, принятых на личном приеме. Указывается дата и делается отметка «*Принято на личном приеме*» Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

8.1. если в письменном обращении не указаны – фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращении не даётся;

8.2. если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Учреждения, а так же членам их семей – обращения остаётся без ответа по существу поставленных в нём вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

8.3. если текст письменного обращения не поддаётся прочтению – письменный ответ на такое обращение не даётся, о чём сообщается гражданину, направившему обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача

Учреждения о беспосредственности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес Учреждения.

9. Все обращения граждан, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1-4 пункта 8 настоящего положения.

10. Все обращения граждан, поступившие в Учреждение, должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. Должностные лица по направленному в установленном порядке запросу, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения составляющие государственную тайну или иную тайну охраняемую законом.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нём вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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

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

В письменных ответах на обращение граждан необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе Учреждения на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставлении сведений, составляющих врачебную тайну, а так же лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» Ответственный за работу с обращениями граждан и лицо, подписавшее ответ несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

11. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению

