

Министерство здравоохранения Свердловской области

Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области

«Областная наркологическая больница»

Юр.620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 7

Факт.620036, г. Екатеринбург, ул. Косотурская, 7

ПРИКАЗ

от «15» июня 2017 г.

№ 61

Об организации работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ОНБ»

В соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», а также с целью совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи и соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан в государственном автономном учреждении здравоохранения Свердловской области «Областная наркологическая больница»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1) положение о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ОНБ» (Приложение 1);
 - 2) форму журнала регистрации обращений граждан (Приложение 2);
 - 3) состав комиссии по разбору жалоб и заявлений (Приложение 3);
 - 4) положение о комиссии по разбору жалоб и заявлений (Приложение 4).
2. Помощнику руководителя А.М. Глуховой обеспечить контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в ГАУЗ СО «ОНБ».
3. Врачу-психиатру-наркологу А.В. Зыкову ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить заполнение формы «Количество обращений граждан» в системе «Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (МДМУ).
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.В. Поддубный



Положение о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «Областная наркологическая больница»

1. Общие положения.

1.1 Настоящее положение о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «Областная наркологическая больница» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.3. Положение распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ГАУЗ СО «Областная наркологическая больница».

1.4. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан заместителями главных врачей, руководители структурных подразделений обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям;

- систематически анализировать обращения граждан;
- принимать меры к устранению причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.

2. Порядок учета (регистрации) рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. и адрес заявителя, вид и суть обращения, исполнитель, повторность обращения, сведения об осуществлении контроля, результат рассмотрения, исходящий номер ответа и примечание/обоснованность жалобы (Приложение 2). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

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

2.3. Повторными считаются обращения, поступившие в ГАУЗ СО «Областная наркологическая больница» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

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

Не считаются повторными:

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

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

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

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

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на такие обращения не даются.

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

2.5. 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.

2.6. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

1) обращения 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

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее

направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подпись главного врача ГАУЗ СО «Областная наркологическая больница» о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес ГАУЗ СО «Областная наркологическая больница».

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Все обращения граждан, поступившие в ГАУЗ СО «Областная наркологическая больница», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1-4 пункта 2.6 настоящего Положения.

3.2. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

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

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

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

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

В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем–необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

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

- письменное обращение, запрос;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

4. Контроль рассмотрения обращений граждан

4.1. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в медицинской организации, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

4.3. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный за внесение данных в систему «Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (МДМУ) заполняет таблицу «Количество обращений граждан».

Приложение 2 к приказу
от «сентябрь» 2017 г. № 61



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГАУЗ СО

«Областная наркологическая больница»

/А.В. Поддубный/
«сентябрь» 2017 г.

**Учетная форма журнала регистрации обращений граждан» в ГАУЗ СО
«Областная наркологическая больница»**

№ п/п	Входящий номер	ФИО и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлен ии контроля	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание/ обоснованность жалобы



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГАУЗ СО «ОНБ»
/А.В. Поддубный/

15.01.2017

Состав комиссии по разбору жалоб и заявлений в ГАУЗ СО «ОНБ»

Председатель:

А.В. Поддубный – главный врач;

Секретарь комиссии:

И.В. Новиков – юристконсульт,

Члены комиссии:

В.В. Потапов – заместитель главного врача по медицинской части,

И.С. Фоминых – заместитель главного врача по клинико-экспертной и организационно-методической работе,

Д.Р. Гарифуллин – руководитель филиала,

А.В. Кутовая – заведующий амбулаторно-поликлиническим отделением.

от «15.11.2017» 2017 г. № 61



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГАУЗ СО «ОНБ»

А.В. Поддубный/

«15.11.2017» 2017 г.

Положение о комиссии по разбору жалоб и заявлений в ГАУЗ СО «ОНБ»

Общие положения.

1. Комиссия по разбору жалоб и заявлений (далее Комиссия) создается в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствования организации медицинской помощи.

2. Комиссия в своей работе руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и Свердловской области, нормативами и правовыми актами Министерства здравоохранения Свердловской области, настоящим Положением.

3. Состав Комиссии утверждается главным врачом ГАУЗ СО «ОНБ».

Функции Комиссии.

1. Определение обоснованности предъявляемых требований.
2. Выявление причин обращения граждан или их законных представителей с жалобой.
3. Анализ обращений граждан.
4. При необходимости проведение очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем.
5. Принятие управленческих решений по результатам анализа.
6. Разработка мероприятий по предупреждению недостатков при оказании медицинской помощи населению.
7. Обеспечение безопасности лечебно – диагностического процесса.
8. Обеспечение удовлетворенности граждан качеством оказания медицинской помощи.
9. Осуществление контроля за работой медицинского персонала.
10. Внесение в установленном порядке предложений по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии.

Порядок работы.

1. Заседания Комиссии проводятся в каждом конкретном случае при поступлении обращения, если вопрос не разрешен на предыдущих уровнях контроля качества (заведующим отделением, заместителям главного врача).
2. Решение комиссии оформляется протоколом, а заявителю отправляется ответ на жалобу
3. Решение Комиссии оформляется протоколом, а заявителю отправляется ответ на жалобу.

4. Комиссия анализирует выполнение основных критериев качества оказания медицинской помощи в каждом случае рассматриваемом комиссией.

5. Комиссия по результатам анализа жалоб вносит предложения по:

- устранению организационных недостатков в работе учреждения;
- повышению качества оказания медицинской помощи.