

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОБУЗ «КГБ № 1 ИМ.
Н.С. КОРОТКОВА» ПО ВОПРОСАМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью защиты прав граждан на получение доступной, бесплатной медицинской помощи соответствующего качества и объема, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова».

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» или должностному лицу ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина на личном приеме в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова».

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», улучшению медицинского обслуживания прикрепленного населения.

2.3. 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 в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», сотрудников, либо критика деятельности ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», сотрудников, лиц.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ, ОФОРМЛЕНИЕ
ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

3.1. Обращение, поступившее в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Устные обращения, поступившие в часы личного приема граждан, регистрируются главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, заместителем главного врача по КЭР в «Журнале регистрации обращений граждан на личный прием» в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» по вопросам оказания медицинской помощи (Приложение № 4).

3.3. Прием, регистрация и учет всех письменных обращений граждан (в том числе полученных по электронным каналам) ведутся секретарем главного врача ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» в едином порядке, обеспечивающем возможность отслеживания результатов и сроков подготовки ответов.

3.4. Письменные обращения граждан (в том числе полученные по электронным каналам) подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в «Журнале регистрации обращений граждан в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» по вопросам оказания медицинской помощи (Приложение № 3).

3.5. На письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.6. Требования к письменному обращению:

3.6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.6.2. По желанию гражданина в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии.

3.6.3. Обращение, поступившее в организацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

3.7. 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.

3.8. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с ними, формируются в дела и хранятся в соответствии со сроками, установленными соответствующими нормативно- правовыми актами.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Письменное обращение направляется главному врачу ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции.

4.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией главного врача направляется по компетенции для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа обратившемуся гражданину.

4.3. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, не позднее чем в семидневный срок со дня его регистрации в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», в соответствующую организацию направляется копия обращения или выписка из него, о чем извещается гражданин. О передаче обращений для рассмотрения в другие организации делаются соответствующие отметки в «Журнале регистрации обращений граждан в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» по вопросам оказания медицинской помощи (Приложение № 3).

4.4. Обращения могут быть рассмотрены в рамках компетенции врачебной комиссии (подкомиссии), утвержденной приказом главного врача либо иной комиссией, созданной для проведения служебной проверки по конкретному вопросу, поставленному в обращении гражданина.

4.5. Обращение гражданина считается разрешенным, если по существу рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

4.6. Работник ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

4.7. Гражданину сообщается о решениях, принятых по его обращению. В случаях невозможности решения поставленных вопросов дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

4.8. Ответ на обращение готовится на бланке ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», подписывается главным врачом и регистрируется в установленном порядке.

4.9. Если электронное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, на указанный в обращении адрес электронной почты гражданину направляется уведомление о приеме обращения и предложение прийти на личный прием в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

4.10. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения помимо оснований, указанных в пункте 4.9. настоящего Порядка, могут являться: указание обратившимся гражданином недействительных сведений о себе и/или отсутствие в тексте интернет-обращения адреса электронной почты или почтового адреса для ответа; поступление дубликата уже принятого электронного сообщения; некорректность содержания электронного сообщения и невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов в отношении обращений, для которых установлен особый порядок рассмотрения. В этом случае на адрес электронной почты гражданина направляется уведомление об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

4.11. При отсутствии в обращении, поступившем по информационно-телекоммуникационным сетям, адреса электронной почты ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.12. Ответ на устное обращение, поступившее в ходе личного приема, предоставляется устно либо в письменной форме по выбору обратившегося гражданина.

4.13. Ответ на письменные обращения предоставляется только в письменной форме с обязательной регистрацией, указанием даты и исходящего номера. В ответе должна содержаться подробная информация о ходе рассмотрения обращения и принятые решения по устранению выявленных недостатков.

4.14. Отказ гражданина от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется в письменной форме с указанием причины, даты отказа и подписи обратившегося гражданина с внесением соответствующей записи в журналах учета обращений граждан.

4.15. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. 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, о чем в учетных документах делается соответствующая отметка.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в медицинскую организацию 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.

5.5. 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, должностное 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 в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. 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.

6. СРОКИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

6.1. Письменное обращение, поступившее в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В случае если по объективным причинам окончательный ответ не может быть подготовлен в срок тридцати календарных дней со дня регистрации, гражданину должен быть направлен предварительный ответ, содержащий информацию о ходе рассмотрения обращения.

6.3. В случае необходимости проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» не более чем на тридцать календарных дней. При этом в течение тридцати календарных дней со дня поступления обращения гражданину письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан в ОБУЗ «КГБ № 1 имени Н.С. Короткова» проводится главным врачом Туовой О.В, заместителем главного врача по медицинской части Разиньковой С.В, заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Лебедевой Г.Н., заместителем главного врача по КЭР Поляковой Г.С. в

установленные дни и часы, в период их отсутствия – лицами, их замещающими по приказу главного врача.

7.2. График личного приёма граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, заместителем главного врача по КЭР по вопросам оказания медицинской помощи утверждается главным врачом ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова».

7.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах поликлиники и стационара, официальном сайте медицинской организации.

7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.5. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь действующим законодательством и настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, должностное лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

7.6. Устные обращения гражданина в ходе личного приема, в том числе принятые по телефону в часы личного приема, регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан на личный прием» в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» по вопросам оказания медицинской помощи (Приложение № 4). Содержание устного обращения также заносится в «Контрольную карточку личного приема (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания» (Приложение № 5).

7.7. 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, о чем делается запись в «Журнале регистрации обращений граждан на личный прием» в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» по вопросам оказания медицинской помощи (Приложение № 4) и «Контрольной карточке личного приема (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания» (Приложение № 5)». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

7.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

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

7.11. В случае если устное обращение гражданина принято по телефону в часы личного приема и изложенные в нем факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, на обращение дается устный ответ по вопросам, входящим в компетенцию ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова», о чем делается отметка в «Журнале регистрации обращений граждан на личный прием» в ОБУЗ «КГБ № 1 им.

Н.С. Короткова» по вопросам оказания медицинской помощи (Приложение № 4) и «Контрольной карточке личного приема (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания» (Приложение № 5)».

Если принятое по телефону в часы личного приема устное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, гражданину предлагается прийти на личный прием в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов, о чем делается отметка в «Журнале регистрации обращений граждан на личный прием» в ОБУЗ «КГБ № 1 им. Н.С. Короткова» по вопросам оказания медицинской помощи (Приложение № 4) и «Контрольной карточке личного приема (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания» (Приложение № 5).

7.12. При предварительной записи на личный прием к сотруднику, уполномоченному осуществлять личный прием, секретарь главного врача заполняет «Контрольную карточку личного приема (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания» (Приложение № 5).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству РФ принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.