

Кировское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«КИРОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КЛИНИЧЕСКИЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

ПРИКАЗ

20.12.2011

№ 111

г. Киров

**О работе с обращениями граждан**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в КОГБУЗ «Кировский областной клинический перинатальный центр» и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", распоряжением департамента здравоохранения Кировской области от 06.10.2011 № 760 «О внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность на территории Кировской области»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в КОГБУЗ «Кировский областной клинический перинатальный центр».

2. Назначить:

2.1 заведующую организационно-методическим отделом Евтухову Н.В. ответственной за информирование граждан об их праве на обращение;

2.2 заведующего информационно-вычислительным центром Шишкина А.Г. ответственным за размещение на сайте учреждения информации о праве граждан на обращение;

2.3 заведующую канцелярией Клюкину И.А. ответственной за регистрацию устных обращений граждан к руководителю учреждения.

2.4 документоведа Сатюкову М.Ю. ответственной за регистрацию письменных обращений граждан и ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан.

3. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Хвостиковой Н.А. ежеквартально проводить анализ поступивших обращений по форме согласно п.26 Порядка рассмотрения обращений граждан, утвержденного настоящим приказом.

4. Установить дни и часы приема граждан

главному врачу: вторник - с 8:00 до 10:00

заместителю главного врача по акушерско-гинекологической помощи:

вторник - с 9:00 до 11:00

пятница - с 15:00 до 17:00

заместителю главного врача по клинико-экспертной работе:

понедельник - с 9:00 до 10:00

среда - с 16:00 до 17:00

заместителю главного врача по педиатрической помощи:

четверг - с 9:00 до 10:00.

5. Лицам, указанным в п.п. 2,3,4 настоящего приказа, работу по обращениям граждан привести в соответствие с настоящим приказом и Порядком рассмотрения обращений граждан в КОГБУЗ «КОКПЦ».

6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

 Н.В. Семеновский

УТВЕРЖДЕН  
приказом КОГБУЗ «КОКПЦ»  
от 20.12.2011 № 144

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Обращения граждан могут поступать в КОГБУЗ «Кировский областной клинический перинатальный центр» (далее – учреждение) в устной форме, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений) или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с **жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи** к руководителю учреждения, его заместителям или заведующим подразделениями лично, через своего законного представителя или представителя, указанного в п.10 «Информационного добровольного согласия на лечение».

Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение в учреждение из других органов или организаций.

3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если документ должен быть направлен в письменной форме.

4. В целях реализации прав граждан на обращение, руководитель учреждения должен обеспечить:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- учет и регистрацию поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовку и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

5. *Информирование граждан об их праве на обращение* обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностного лица учреждения, к которому могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- об адресах электронной почты и интернет - сайта учреждения;

- о графике личного приема граждан руководителем учреждения;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (департамент здравоохранения Кировской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Кировской области, ФОМС, страховые медицинские организации Кировской области, Управление Федеральной службы

по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кировской области и др.).

Вышеперечисленная информация дублируется на сайте учреждения.

6. Учету подлежат все обращения, поступившие в учреждение в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений или направленные из других органов или организаций.

7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается приказом руководителя учреждения.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение (резолюция) руководителя учреждения по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в учреждении составляет 5 лет.

8. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной *регистрации* в день их поступления в учреждение, за исключением обращений, написанных в книгах жалоб и предложений отделений.

9. Учет обращений ведется в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом руководителя учреждения.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

порядковый номер (номер регистрации);

дата регистрации обращения (дата поступления обращения);

фамилия, имя, отчество заявителя;

адрес места жительства заявителя или электронный адрес;

наименование организации, направившей обращение;

краткое содержание (поворот) обращения;

исполнитель;

дата получения на исполнение и подпись исполнителя либо отметка о направлении обращения по локальной электронной почте;

результат рассмотрения обращения;

дата и номер регистрации ответа на обращение.

10. Во всех лечебных подразделениях ведутся книги жалоб и предложений. Заведующие структурными подразделениями или лица, исполняющие их обязанности, ежедневно по понедельникам просматривают данные книги, ставят свою подпись, дату и при наличии жалобы приносят книгу жалоб и предложений в приемную главного врача для регистрации этой жалобы как письменного обращения гражданина.

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе 1 раз в месяц просматривает книги жалоб и предложений структурных подразделений, ставит свою подпись, дату, а при выявлении жалоб без отметки об их регистрации докладывает руководителю учреждения.

11. Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат *рассмотрению*, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения или о перенаправлении обращения в другое учреждение принимает руководитель учреждения в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

12. Работник учреждения, получивший поручение руководителя учреждения о рассмотрении обращения обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

13. Работник учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

15. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой (приемлемый) срок.

16. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма и подписываются руководителем учреждения либо уполномоченным на то лицом.

17. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются принятые меры.

18. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в учреждение в письменной форме, направляется заказным письмом с уведомлением по почтовому адресу, указанному в обращении.

19. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они возражают против его рассмотрения, руководитель учреждения принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

20. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

21. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено учреждением ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

22. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, руководитель учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

23. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

24. 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 сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

25. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с трудовым договором и должностными инструкциями.

26. В учреждении не реже одного раза в квартал проводится *анализ поступивших обращений* по следующим признакам:

количество поступивших обращений, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности обращений;

количество обращений, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины;

количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе Ф.И.О. и должностей конкретных медицинских работников (и подразделений), чьи действия обжаловались;

принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю учреждения.

27. **Устные обращения** рассматриваются в учреждении лицом, к которому обратился гражданин (руководитель организации здравоохранения, его заместители, заведующие подразделениями) в ходе личного приема.

28. Личный прием граждан проводится в установленные дни и часы.

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

30. Учет устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале, в котором фиксируются:

порядковый номер;

дата приема;

фамилия, имя, отчество посетителя;

адрес регистрации и фактического проживания;

краткое содержание обращения;

результаты рассмотрения обращения (какое принято решение, кому поручено исполнение).

31. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

32. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящему Порядку.

33. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.