Утверждаю:
И.о. главного врача ГБУ РО
«ЦМР №1» в г.Таганроге
С.Г.Беседовский
«30» декабря 2022г.

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ЦМР №1» в г. Таганроге

1. Общие положения

1.1.Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Положения инструкции распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГБУ РО «ЦМР №1» в г.Таганроге (далее - медицинская организация), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Должностные лица и сотрудники медицинской организацией несут ответственность за нарушение настоящей инструкции в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в медицинской организации.

1.5. В целях оптимизации учета обращений граждан в медицинской организации настоящая инструкция распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

1.6. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан должностные лица медицинской организации 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 нрав и интересов граждан.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.8. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другую организацию или ведомство, или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

- устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.9. Ответ на обращение не дается в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.10. Прием обращений в телефонном режиме медицинской организацией не осуществляется.

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

2.1. Обращения (жалобы) граждан, телеграммы и распечатки обращений, полученные по электронной почте (e-mail: gordontagg@mail.ru) или с сайта медицинской организации (www.gordontag.ru) регистрируются помощником руководителя в день поступления в журнале регистрации входящих документов.

2.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается на помощника руководителя.

2.3. Конверты к письмам сохраняются во всех случаях (т.к. по ним можно установить точный адрес отправителя, время отправления, получения письма и др.).

2.4. В случае отсутствия в письменном обращении Ф.И.О. гражданина, адреса ответ на обращение не дается.

2.5. Если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы медицинским работникам, то такое обращение остается без ответа на поставленные вопросы, а гражданину, написавшему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.6. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, при этом на обращении ставится отметка «Повторно».

2.7. Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются помощником руководителя, а передаются главному врачу медицинской организации.

2.8. Запрещается направлять обращения (жалобы) для разрешения

тем структурным подразделениям или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.9. По каждому обращению, не позднее чем в 3-х дневный срок, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения в другую организацию или ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению медицинской организации;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.10. Данные о подаче обращений, содержании поручений к ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а так же о месте хранения материалов рассмотрения обращений отражаются в электронной регистрационно-контрольной карточке.

2.11. Должностные лица, при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их сущности, принять меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принять по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям.

По результатам проверки обращения составляется мотивированный ответ, который должен содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в деятельности больницы в заключении указываются меры по восстановлению юридических прав, устранению недостатков, вносятся предложения по принятию административных, финансовых и других мер воздействия.

2.12.Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.13. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица.

2.14.Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.15. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и принятием решений, оформляются помощником руководителя в отдельное дело.

2.16. Срок хранения обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением определяется в течение 5 лет.

3.Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня их поступления в медицинскую организацию, если иной срок не установлен законодательством.

3.2. В тех случаях, когда необходимо проведение специальной проверки, срок рассмотрения может быть продлен главным врачом, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом заявителю.

4.Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни, часы приема граждан устанавливается приказом главного врача. Информация о месте приема, об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационные стенды, размещенные в медицинской организации, а также на сайте медицинской организации.

4.3. Прием граждан главным врачом по личным вопросам проводится в порядке очередности, для её соблюдения помощником руководителя производиться предварительная запись на прием.

4.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителями вопросов может привлекать к их рассмотрению профильных специалистов медицинской организации, членов профкома медицинской организации и вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.

4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета личного приема граждан, который ведется помощником руководителя.

4.6. В Журнал учета личного приема граждан заносится следующая информация: порядковый номер обращения, дата, ФИО обратившегося, краткая суть обращения, результат рассмотрения обращения.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит

регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделом 2 настоящей инструкции.

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

5.2. Заместитель главного врача по организационно- методической работе совместно с юрисконсультом осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

5.3. В случаях наличия в обращении (жалобе) вопросов, связанных с организацией и (или) оказанием медицинской помощи в медицинской организации, в рамках рассмотрения обращения (жалобы) граждан привлекается врачебная комиссия. При необходимости заседание врачебной комиссии в рамках рассмотрения обращения (жалобы) проводится с участием гражданина и (или) его законного представителя.

5.4. Регламент работы врачебной комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) установлен приложением к настоящей Инструкции.

5.5. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в органы государственной власти Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления, средства массовой информации, берутся под особый контроль.

5.7.При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений но обращениям граждан и полному рассмотрению поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителем.

Приложение к
Инструкции о порядке
рассмотрения обращений (жалоб) граждан

РЕГАМЕНТ
работы врачебной комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) граждан

1. Комиссия создается в целях обеспечения прав граждан (пациентов) на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, что способствует совершенствованию организации медицинской помощи в целом.

2. В своей деятельности комиссия руководствуется Положением о врачебной комиссии ГБУ РО «ЦМР №1» в г.Таганроге, утвержденным главным врачом.

3. Порядок рассмотрения обращений (жалоб) содержащих вопросы, связанные с организацией и (или) оказанием медицинской помощи в медицинской организации:

1) регистрация в день поступления обращения граждан помощником руководителя;

2) рассмотрение жалобы главным врачом или по его поручению другими должностными лицами медицинской организации;

3) работа с жалобой комиссии:

- анализ всей медицинской документации на всех этапах оказания медицинской помощи;
- выявление причин обращения пациента или его законного представителя с жалобой;
- при необходимости проведение заседания комиссии с участием гражданина и (или) его законного представителя;
- определение обоснованности предъявленных требований;
- заключение комиссии о качестве оказанной медицинской помощи;

4) ответ заявителю на поставленные в обращении вопросы.

4. Комиссия анализирует выполнение основных критериев качества оказания медицинской помощи и ее организацию по следующим критериям:

- своевременность оказания медицинской помощи от момента обращения;
- полнота обследования;
- точность и полнота диагноза;
- адекватность и необходимость лечения в медицинской организации;
- сроки лечения и исход;
- качество оформления медицинской документации;
- выполнение стандартов диагностики и лечения.

5. Комиссия по результатам анализа обращений (жалоб) вносит

главному врачу предложения по:

- устранению организационных недостатков в работе медицинской организации и её структурных подразделений;
- повышению качества оказания медицинской помощи в медицинской организации.
- административным и финансовым взысканиям к должностным лицам и сотрудникам медицинской организации.

6. Заседание комиссии по рассмотрению обращения (жалобы) проводится не позднее 10 дней после поступления обращения (жалобы) в медицинскую организацию. Решение комиссии оформляется протоколом, на основании которого заявителю готовиться ответ на обращение (жалобу).