

Утверждаю
 Главный врач ГАУЗ «РПЦ МЗ РБ»
 А.В.Борголов
 11.01.2017г.



**Порядок рассмотрения обращений граждан
 в Государственном автономном учреждении здравоохранения «Республиканский
 перинатальный центр
 Министерства здравоохранения Республики Бурятия»**

Порядок рассмотрения жалоб регулируется Федеральным Законом №59-ФЗ « о порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 года и в соответствии с приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»

1. Обращения граждан могут поступать в ГАУЗ РПЦ МЗ РБ в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте, на сайты учреждения и Министерств здравоохранения РБ и РФ, по горячей линии или на личном приеме руководства учреждения.
2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам оказания качества медицинской помощи к руководителю, его заместителям или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.
3. В целях реализации прав граждан на обращение в РПЦ обеспечивается:
 - информирование граждан об их праве на обращение;
 - регистрация и учет поступивших обращений;
 - рассмотрение поступивших обращений;
 - принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
 - подготовка и направление ответов заявителям;
 - проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации, информации на сайте учреждения:
 - о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц ГАУЗ РПЦ МЗ РБ, к которым 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 и заместителями учреждения;
 - об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.
5. Все поступившие обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления.
6. Поводом для отказа в рассмотрении обращения (согласно ст. 11, ч. 6 ст. 13 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») являются случаи при которых:
 - не указаны Ф.И.О. направившего обращение;
 - не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения;

- в обращении содержатся угрозы жизни, здоровью имуществу должностного лица или членов его семьи;
- если в обращении содержится вопрос, на который обратившемуся гражданину многократно давались письменные ответы по существу.

7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в ГАУЗ РПЦ РБ отдельно от других видов делопроизводства. Ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом руководителя учреждения и является секретарем комиссии ГАУЗ РПЦ по рассмотрению жалоб и обращений граждан.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят:

- обращение гражданина
- письменное поручение или приказ руководителя по рассмотрению обращения
- материалы по рассмотрению обращения (протокол ВК, служебное расследование, объяснительные)
- копия ответа заявителю.

8. Срок хранения дел по обращениям граждан в Организацию составляет 10 лет с даты регистрации обращения.

9. Учет обращений ведется в журнале регистрации обращений граждан, лицом утвержденным приказом руководителя ГАУЗ РПЦ МЗ РБ.

Учету подлежат все обращения, поступающие в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте, на сайты учреждения и Министерств здравоохранения РБ и РФ, по горячей линии или на личном приеме руководства учреждения.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- ✓ порядковый номер; - фамилия, имя, отчество, заявителя;
- ✓ дата поступления обращения;
- ✓ дата и номер регистрации обращения;
- ✓ ФИО заявителя;
- ✓ Контактные сведения, адрес места жительства заявителя;
- ✓ краткое содержание (повод) обращения;
- ✓ контактное лицо, принявшее обращение;
- ✓ результат рассмотрения обращения;
- ✓ дата и номер регистрации ответа на обращение.

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

7. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику или комиссии учреждения принимает руководитель в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий 3 дней с даты регистрации обращения.

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

9. Работник РПЦ/комиссия, получившие поручение руководителя о рассмотрении обращения, обязаны обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

10. Работник/комиссия, получившие поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников РПЦ, привлекать рецензентов и экспертов, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

11. Работник/комиссия, получившие поручение руководителя учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное

- рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями и объективное представление материала на врачебную комиссию по рассмотрению жалоб.
12. 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 в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель учреждения принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
13. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ РПЦ МЗ РБ, 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.
14. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель учреждения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
15. Рассмотрение жалобы председателем и членами врачебной комиссии по рассмотрению жалоб и обращений, обсуждение и принятие решения.
16. Ответ на обращение 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 срок. Ответы на обращения граждан оформляются на официальном бланке учреждения с номером исходящего документа, и подписывается руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
17. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.
18. В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.
19. В случае необходимости комиссия могут принять решение об участии гражданина в его рассмотрении (п.1 ч.1 ст. 10 13 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).
20. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются административные меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.
21. В ГАУЗ РПЦ МЗ РБ ВК по РЖ не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.