ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ТЮЛЬГАНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»
ТЮЛЬГАНСКОГО РАЙОНА
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
п. Тюльган, ул. 8 Марта, 11
тел.:(353-32) 2-11-38, факс:2-19-31
E-mail: rtg01@mail.orb.ru

Приказ № 131-ПН от 25.06.2020г.
«О совершенствовании работы с обращениями граждан»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, а так же в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ «Тюльганская РБ» (Приложение №1).

1.2 Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента либо его законного представителя в ГБУЗ «Тюльганская РБ» (Приложение №2).

2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан по учреждению в соответствии с «Положением о работе с обращениями граждан в ГБУЗ «Тюльганская РБ» -заместителя главного врача по ЭВН Сафарову Л.Д.

3. Назначить ответственными лицами по работе с обращениями граждан следующих сотрудников:

3.1 по вопросам оказания медицинской помощи, экспертизы временной нетрудоспособности-заместителя главного врача по ЭВН Сафарову Л.Д.;
3.2 по вопросам соблюдения санитарных норм и правил- заместителя главного врача по медицинской части Лисичкину Т.Ф., главную медицинскую сестру Петрушкову С.И., врача-эпидемиолога Рыскулову А.Т.;
3.3 по кадровым вопросам и вопросам исполнения трудового законодательства-начальника отдела кадров Масленникову Е.А., юрисконсульта Иванову А.В.;
3.4 по вопросам оплаты труда – главного бухгалтера Нефедову Ю.Н.;
3.5 по экономическим вопросам - начальника планово-экономического отдела Мешкову Н.Ю.;
3.6 по иным вопросам –по распоряжению главного врача.
4. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан:

4.1 осуществляет рассмотрение обращений в течение 30дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения;
4.2 обеспечивает формирование дела по итогам рассмотрения обращения согласно «Положению о работе с обращениями граждан в ГБУЗ «Тюльганская РБ»;
4.3 проводит при необходимости комиссии с привлечением заинтересованных лиц по рассмотрению обращений от граждан и проведению анализа вопросов, содержащихся в обращениях граждан:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а так же сведения о принятых по ним судебным решениям.

5. Заместителю главного врача по ЭВН Сафаровой Л.Д., заместителю главного врача по медицинской части Лисичкиной Т.Ф., главной медицинской сестре Петрушковой С.И., врачу-эпидемиологу Рыскуловой А.Т., начальнику отдела кадров Масленниковой Е.А., юрисконсульту Ивановой А.В., главному бухгалтеру Нефедовой Ю.Н., начальнику планово-экономического отдела Мешковой Н.Ю.:

5.1 обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с «Положением о работе с обращениями граждан в ГБУЗ «Тюльганская РБ»;

5.2 обеспечить учёт, регистрацию обращений в «Журнале регистрации устных обращений» во время личного приёма;

5.3 обеспечить мотивированный ответ заявителю на устное обращение;

5.4 обеспечить разбор, подготовку мотивированного ответа на все поставленные в письменном обращении вопросы;

5.5 подготовить и предоставить в установленные сроки предложения по принятию необходимых мер для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в письменном обращении, ответственному лицу по работе с обращениями граждан;

5. 6 ежеквартально в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять Журнал регистрации обращений граждан и сформированные дела с результатами рассмотрения обращений ответственному лицу по работе с обращениями граждан.

6. Назначить ответственным лицом за учет, регистрацию обращений граждан, контроль сроков их рассмотрения, уведомление заявителей о результатах рассмотрения обращений секретаря Егорову О.А.

7. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач
ГБУЗ «Тюльганская РБ» П.Ю. Афанасьев

Лист ознакомления с приказом № 131-ПН от 25.06.2020г.
«О совершенствовании работы с обращениями граждан»

Дата ознакомления	Ф.О.И. и должность	подпись
10.07.2020	Маслеников СА нач. ОК	
10.07.2020	Иванова А.В.	

Приложение №1 к приказу № 131-ПН
от «25» июня 2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ СОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГБУЗ «Тюльганская РБ»

1.Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «Тюльганская РБ» (далее- Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Тюльганская РБ» (далее- медицинская организация), в целях приведения в соответствие с Федеральным законом N59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Приказом главного врача ГБУЗ «Тюльганская РБ» определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3.Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, втом числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

4.Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» содержащем следующие графы: Nп/п, в ходящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы (Приложение1).

Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) в ключает в себя следующие реквизиты:

1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;

2)заголовок;

3)крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

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

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию 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 также, как и первичные с отметкой «Повторно».

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

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а так же 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 подобные обращения граждан не даются.

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

7. 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.

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

1) если в письменном обращении не указаны –фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

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 в праве подготовить медицинской организации о безосновательности ответ за подписью главного врача очередного обращения. Переписка с гражданином поданному вопрос прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

9. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1-4 пункта 8 настоящего Положения.

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

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен главным врачом либо ответственным лицом не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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 медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а так же 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 N 323-ф3 «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.

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

-письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения ;

-ответ заявителю;

-материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

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

13. 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.

Приложение 1
к «Положению о работе с обращениями
граждан в ГБУЗ “Тюльганская РБ»

ФОРМА
«ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

№ п\п	Входящий номер	Ф.И.О. и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения о босуществлении контроля	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание/обоснованность жалобы
1									
2									

Приложение № 2 к приказу

Порядок ознакомления в ГБУЗ "Тюльганская РБ» пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента либо его законного представителя.

1. Настоящий Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента в ГБУЗ "Тюльганская РБ» (законный представитель-лицо, правомочное выступать в защиту прав и законных интересов других граждан, которые либо недееспособны или ограниченно дееспособны, либо в силу своего возраста или физического состояния не могут лично осуществлять свои права и обязанности, а так же в защиту прав и законных интересов юридического лица; законными представителями физического лица могут быть его родители, усыновители, опекуны или попечители).

2.Основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в ГБУЗ «Тюльганская РБ», от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее – письменный запрос).

Все письменные запросы от пациентов и законных представителей пациентов подлежат регистрации, с указанием даты и входящего номера.

3.Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в ГБУЗ «Тюльганская РБ», за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом ГБУЗ «Тюльганская РБ» или уполномоченным заместителем главного врача.

5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении в присутствии сотрудника ГБУЗ «Тюльганская РБ», назначенного главным врачом или его заместителем:

-в стационаре при ознакомлении с историей болезни, хранящейся в архиве, -в оргметод кабинете в присутствии архивариуса;

-в стационаре при ознакомлении с историей болезни в момент лечения пациента в отделении-в кабинете старшей медицинской сестры в ее присутствии (при ее отсутствии-

лица, ее заменяющего);

-в поликлинике - в кабинете старшей медсестры в ее присутствии (при ее отсутствии- лица, ее заменяющего);

6.Перед передачей пациенту или его законному представителю оригинала медицинской документации лица, присутствующие при ознакомлении пациента с медицинской документацией, до сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

7. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией соответствует графику работы сотрудников подразделения ГБУЗ «Тюльганская РБ», в котором проходит ознакомление с медицинской документацией. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией размещается на видном и доступном для пациентов либо их законных представителей месте.

8. В помещении для ознакомления с медицинской документацией лицами, присутствующими при ознакомлении пациента с медицинской документацией, ведутся следующие учетные документы:

а) журнал предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее- журнал предварительной записи);

б)журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее –журнал учета работы помещения).

9.В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) число, месяц, год рождения пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

10. В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);

е) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;

ж) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

11. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливаются с

учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)-30дней.

12. Пациент, которому оказывается медицинская помощь в стационарных условиях или в условиях дневного стационара, и передвижение которого по медицинским причинам ограничено, в том числе в виду назначенного режима лечения, имеет право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении (отделении) ГБУЗ «Тюльганская РБ», где он находится на лечении.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении (отделении) ГБУЗ «Тюльганская РБ», указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения.

Заведующий структурным подразделением (отделением) ГБУЗ «Тюльганская РБ» обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.