

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в медицинской организации**

#### **в ГБУЗ РТ «ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и организацию приема граждан в ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ» (далее по тексту – медицинская организация)

### **2. ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ, ПОРЯДОК ИХ РЕГИСТРАЦИИ**

2.1. Обращения в медицинскую организацию могут быть направлены в письменной форме или в форме электронного документа, предложения, заявления или жалобы.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

2.3. Все поступившие обращения граждан регистрируются в день их поступления в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в приемной главного врача. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом медицинской организации (приложение № 1 к настоящему положению)

2.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

2.5. Обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

### **3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

3.2. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

3.3. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.4. Должностное лицо учреждения при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц;

- проект подготовленного ответа на обращение передается на подпись главному врачу или его заместителю.

#### 4. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

4.3. Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации, с освещением всех поставленных в ней вопросов и принятых мер по факту нарушения прав пациента.

4.3. 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.

4.4. При признании претензии пациента необоснованной, результаты разбирательства доводят до сведения пациента в письменной форме об отказе в удовлетворении требований.

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.

4.5. В случае признания в ходе разбирательства претензий пациента обоснованной, в ответе указывается способ удовлетворения претензий.

## 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Главный врач, заместители главного врача ведут личный прием граждан в соответствии с Графиком приема граждан по личным вопросам (Приложение № 2 к настоящему Положению)

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

5.3. Содержание обращения заносится в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан.

5.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.5. При невозможности разрешения жалобы, на уровне заведующего структурным подразделением, пациент направляется на ВК поликлиники с первичной медицинской документацией, объяснительной запиской от заведующего структурным подразделением (какие меры предпринимались) и лица, на которого поступила жалоба. Врачебная комиссия вправе привлекать к работе специалистов других ЛПУ (с согласия пациента). По результатам рассмотрения такого обращения принимается решение, которое заносится в первичные медицинские документы, в Журнал протоколов заседаний Врачебной комиссии по вопросам оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий

## 7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

7.1. Обращения, поступившие в ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ», как в устной, так и в письменной форме, анализируются ответственными по работе с жалобами. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, ежемесячно проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

7.2. Результаты анализа предоставляются главному врачу ежемесячно.

7.3. Главный врач ежемесячно до 1 числа следующего месяца направляет отчет о обращениям граждан в Министерство здравоохранения Республики Тыва.

7.4. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются ответственному по обращениям граждан.

7.5. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению – 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.

Приложение № 1

к приказу ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ»

от 12.12 № 50/17

Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан

№ п/п	Дата	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание жалобы	Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа)	Результаты рассмотрения

**ГРАФИК****личного приема граждан главным врачом ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ» и его заместителями**

Куулар Лариса Ывьевна	главный врач	Еженедельно во вторник с 16.00 до 18.00 ч.
Кыргыс Салбак Владимировна	заместитель главного врача по ЛР	Еженедельно в среду с 14.00 до 16.00 ч.
Монгуш Надежда Монгушевна	заместитель главного врача по КЭР	Еженедельно в четверг с 14.00 до 16.00 ч.
Кудерек Чойганмаа Март-ооловна	заместитель главного врача по ОМР	Еженедельно в пятницу с 14.00 до 16.00 ч.
Монгуш Алена Бадарчиевна	заместитель главного врача по ОМР	Еженедельно в понедельник с 14.00 до 16.00 ч.

## **Положение об организации работы телефона «Горячей линии»**

### **ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона "Горячей линии" ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ».

1.2. «Горячая линия» - это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения квалифицированных консультаций информационного характера или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской помощи на территории Республики Тыва, защиты прав и интересов граждан в сфере охраны здоровья.

#### **2. Задачи**

2.1. Основными задачами работы «Горячей линии» (далее – телефон) являются:

2.2. Информирование граждан об их правах и возможностях на получение качественной медицинской помощи;

2.3. Своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан,

2.4. Выявление и анализ системных проблем касающихся деятельности медицинской организации,

2.5. Организация системы быстрого реагирования на обращения граждан.

#### **3. Основные функции**

3. Основными функциями телефона являются:

3.1. Прием и рассмотрение обращений граждан;

3.2. Оказание справочно-консультативной помощи гражданам;

- 3.3. Принятие мер по фактам неудовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинской организации, решение проблем обратившихся граждан;
- 3.4. Извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений (при необходимости);
- 3.5. Обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления и устранения системных проблем в медицинской организации;
- 3.6. Разработка предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества медицинской помощи, на основании аналитических материалов по обращениям граждан;
- 3.7. Принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан.

#### **4. Порядок работы с обращениями граждан**

- 4.1. Для реализации работы телефона в учреждении организовано рабочее место специалиста "Горячей линии" ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ».
- 4.2. Обращения граждан принимаются по телефону 83943621175, с 8.30 до 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00) ежедневно, кроме субботы и воскресенья и фиксируются в специальном журнале «Регистрация обращений граждан по телефону «Горячей линии» по форме согласно приложению к настоящему положению.
- 4.3. Специалист ответственный за работу телефона "Горячей линии" (далее - специалист) самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы).
- 4.4. В случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация или обращение носит нетиповой характер, специалист вправе оформить поступившее обращение гражданина для отсроченного ответа, зафиксировав необходимую контактную информацию о гражданине в специальном журнале "Регистрации обращений граждан по телефону "Горячей линии», направить главному врачу ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ»;
- 4.5. Срок работы по обращению гражданина может быть продлен на срок не более 20 рабочих дней в случае необходимости получения дополнительной информации путем письменных запросов, о чем гражданин должен быть проинформирован в обязательном порядке ответственным лицом.
- 4.6. Специалист должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе, с привлечением других лиц, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

4.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, ответственным лицом гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

## **5. Порядок обработки обращений граждан**

6.1. Медицинская организация (ежемесячно) осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан по телефону «Горячей линии».

6.2. Аналитические материалы размещаются на официальном сайте ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ».

Приложение № 1

к приказу ГБУЗ РТ «Улуг-Хемский ММЦ»

от 07.12.2017 № 503/17

форма журнала «Регистрация обращений граждан по телефону «горячей линии»

№ п/п	Дата	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя, тел.	Краткое содержание жалобы	Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа)	Результаты рассмотрения