**Приложение № 1**

**к приказу главного врача БУЗ УР «Увинская РБ МЗ УР»**

**№ 241 о/д от 07.06.2017 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в БУЗ УР «Увинская РБ МЗ УР»**

**I. Общие положения**

Работа по рассмотрению обращений граждан в БУЗ УР «Увинская РБ МЗ УР» осуществляется в соответствии с требованиями следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерацию);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 года № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;

- приказ Министерства здравоохранения Удмуртской Республики (далее - МЗ УР) от 18.03.2008 года №136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития»;

- приказ МЗ УР от 29.09.2009 года № 526 «О карточках личного приема гражданина»;

- «Методические рекомендации по организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Удмуртской Республики» от 14.01.2013 года № 04-14/133.

В БУЗ УР «Увинская РБ МЗ УР» приказом главного врача создана врачебная комиссия, в функции которой входит рассмотрение обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи в медицинской организации.

Ответственные лица:

- за прием и регистрацию письменных обращений граждан, ведение журналов регистрации письменных обращений граждан, за контроль сроков рассмотрения обращений граждан, за отправку ответа заявителям, за хранение материалов рассмотрения обращений граждан, за организацию личного приема граждан руководителем медицинской организации – документовед;

- за своевременность, качество и полноту рассмотрения обращений граждан – главный врач.

**П. Организация работы с письменными обращениями.**

**1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.**

Письменные обращения граждан в медицинские организации могут поступать:

1) непосредственно от гражданина:

- при личном обращении

- по почте

- по факсу

- по электронной почте

- по информационным системам общего пользования (Интернет).

2) из органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц для рассмотрения по компетенции.

Прием и регистрация письменного обращения производится документоведом, который является ответственным за прием и регистрацию письменных обращений.

Сведения об обращении вносятся документоведом в «Журнал регистрации письменных обращении граждан» (далее - Журнал), форма которого утверждена приказом МЗ УР от 18.03.2008 года № 136 «О мерах по устранению замечаний выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития».

На первой странице обращения в месте, обеспечивающем прочтение, документовед проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации. Регистрационный номер должен совпадать с порядковым номером, под которым зарегистрировано обращение в Журнале.

В случае личного обращения гражданина по его просьбе выдается копия зарегистрированного письменного обращения и сообщается номер телефона для справок по обращениям граждан.

**Срок регистрации письменных обращений граждан** - **в течение трех дней с момента поступления обращения**.

**2. Рассмотрение обращения руководителем медицинской организации.**

Документовед после регистрации письменного обращения передает его главному врачу (далее - руководитель**)** в **день регистрации.**

Рассмотрению подлежат все письменные обращения, поступившие в медицинскую организацию, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Руководитель, ознакомившись с обращением, определяет исполнителя и дает соответствующее поручение. Поручение должно содержать: исполнителя, которому дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения поручения, подпись руководителя и дату.

В случае, если обращение содержит вопросы, связанные с качеством оказания медицинской помощи, исполнителем назначается председатель врачебной комиссии (заместитель главного врача по КЭР).

В случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, исполнителю дается поручение направить данное **обращение в течение семи дней со дня регистрации** в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

Недопустимо направление обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом, невозможно рассмотрение обращения, исполнителю дается поручение вернуть обращение гражданину с разъяснением его права обратиться в установленном порядке в суд, в прокуратуру, в следственные органы.

В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнителю дается поручение направить данное обращение **в течение семи дней со дня регистрации в компетентный** государственный орган с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае, если в обращении обжалуется судебный акт, исполнителю **дается поручение в течение семи дней со** дня регистрации вернуть обращение гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, но возможно прочитать фамилию и почтовый адрес заявителя, исполнителю дается **поручение в течение семи дней со дня регистрации** сообщить заявителю об отказе в рассмотрении обращения.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, то главным врачом может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае исполнителю дается поручение о направлении ответа заявителю с разъяснениями причин отказа в дальнейшем рассмотрении обращения.

**Документовед, ответственный за прием и регистрацию письменных обращений граждан, передает копию обращения с поручением руководителя исполнителю. Оригинал обращения остается у документоведа.**

**3.** **Рассмотрение обращения исполнителем.**

Рассмотрение обращения должно быть всесторонним, с изучением всех указанных фактов.

В случае, если обращение содержит вопросы, связанные с качеством оказания медицинской помощи, обращение рассматривается врачебной комиссией БУЗ УР «Увинская РБ МЗ УР» (далее - ВК).

До проведения заседания председатель ВК поручает членам ВК подготовить необходимые материалы по вопросам, указанным в обращении. Поручение председателя ВК должно содержать: исполнителей, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения поручения, подпись и дату.

Копии обращения с поручением председателя ВК передаются членам ВК.

В случае, если для рассмотрения обращения необходимо привлечение специалистов страховых медицинских организаций, других медицинских организаций, а также сотрудников данной медицинской организации, не входящих в состав ВК, председатель ВК готовит проект приказа о проведении служебного расследования. **Приказ должен утверждать состав комиссии по проведению служебного расследования, перечень вопросов и сроки проведения проверки. Результаты служебного расследования оформляются в виде справки с подписью всех членов комиссии по служебному расследованию.**

Председатель ВК определяет дату проведения заседания, на котором будут рассмотрены материалы по обращению или материалы служебного расследования. При необходимости на заседание ВК приглашаются специалисты страховых медицинских организаций, других медицинских организации, а также сотрудники данной медицинской организации, не являющиеся членами ВК. На заседание ВК также может быть приглашен заявитель.

Решение ВК оформляется в виде протокола и регистрируется в журнале работы ВК.

**В случаях рассмотрения обращений граждан в связи с летальным исходом в обязательном порядке проводится патологоанатомическая конференция в установленном порядке. Проведение патологоанатомической конференции не исключает вышеописанного порядка рассмотрения обращения.**

Ответы заявителям, в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам по итогам рассмотрения обращений по вопросам оказания медицинской помощи готовятся председателем ВК, в остальных случаях - исполнителями, которым руководителем было поручено рассмотрение обращения.

**Исполнители несут ответственность за своевременность рассмотрения и полноту ответа заявителям.**

**Ответы заявителям печатаются на официальном бланке медицинской организации. В левом нижнем углу бланка, ниже подписи руководителя, обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.**

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению гражданина.

**Срок рассмотрения письменных обращений граждан, непосредственно обратившихся в медицинскую организацию, составляет 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях по решению ВК срок рассмотрения может быть продлен не более, чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Обращения, поступившие из государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматриваются в установленные данными органами или должностными лицами сроки.**

**Контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляется документоведом.**

**4. Закрытие обращения в дело.**

Ответ заявителю вместе со всеми документами, относящимися к его рассмотрению, в том числе материалами служебного расследования (далее - пакет документов), исполнителем передаются документоведу. Документовед прикладывает к пакету документов оригинал заявления гражданина, проверяет правильность оформления ответа, регистрирует его и направляет оригинал ответа заявителю. Результат рассмотрения, обоснованность обращения и дату направления ответа заявителю заносится в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».

Ответ заявителю на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, если он указан в обращении. Если почтовый адрес не указан, то письменный ответ должен быть отсканирован и в форме электронного документа направлен по адресу электронной почты, указанному в обращении.

**Пакет документов, содержащий обращение гражданина, материалы по его рассмотрению и второй экземпляр ответа заявителю хранятся у документоведа. Пакет документов подшивается в «Дело», имеющее нумерацию и оформленное в соответствии с номенклатурой дел. Срок хранения материалов рассмотрения обращений граждан составляет 5 лет.**

**Ш. Организация работы с устными обращениями.**

Личный прием граждан в медицинской организации осуществляется:

- руководителем медицинской организации

- заместителями руководителя медицинской организации

- дежурными администраторами.

Во время личного приема гражданин вправе изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном организацией работы с письменными обращениями.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки на обращение дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Результаты приема руководителем заносятся в карточку личного приема граждан, а также в «Журнал регистрации обращений граждан по личным вопросам», форма которого утверждена приказом МЗ УР от 18.03.2008 года № 136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития». Оформленные карточки личного приема граждан хранятся у документоведа, срок хранения - 5 лет.

Результаты приема граждан заносятся в «Журнал регистрации обращений граждан по личным вопросам».

Для своевременного решения вопросов, конфликтных ситуаций в БУЗ УР «Увинская РБ МЗ УР» организована работы дежурных администраторов в поликлинике. Информация о работе администраторов размещена возле регистратуры, в местах, где пациенты ожидают приема врача. Информация содержит график работы, их должности, номера кабинетов, где они располагается.

**IV. Анализ обращений граждан**

Заместителем главного врача по медицинскому обслуживанию проводится анализ письменных и устных обращений граждан, поступивших в БУЗ УР «Увинская РБ МЗ УР», с выявлением причин, порождающих обращения и принятием соответствующих управленческих решений по устранению этих причин. Для проведения анализа используются данные «Журнала регистрации письменных обращений граждан» и «Журнала регистрации обращений граждан по личным вопросам». Анализ обращений граждан проводится в динамике в сравнении с предыдущим периодом по каждому структурному подразделению медицинской организации. Структура анализа обращений граждан:

- количество обращений;

- количество повторных обращений, причины повторных обращений;

- количество и доля обоснованных обращений;

- структура обращений по причинам, в том числе обоснованных;

- структура обращений по источникам поступления;

- структура обращений по подразделениям медицинской организации, профилям и этапам медицинской помощи с разбором причин обращений;

- результаты рассмотрения обращений;

- выводы:

а) оценка количества обращений в динамике;

б) перечень причин обращений граждан;

в) оценка эффективности ранее принятых мер и решений по результатам рассмотрения обращений;

- План мероприятий и управленческих решений, направленных на устранение причин обращений граждан.

Анализ обращений граждан и эффективность принимаемых решений рассматриваются на заседаниях Медицинского Совета не реже 1 раза в год, в случае необходимости чаще.

По результатам анализа обращений граждан планируется и проводится информационно-разъяснительная работа среди населения с использованием современных технологий и средств коммуникации, при необходимости с участием аптечных, страховых медицинских и других организаций.