**Порядок рассмотрения обращений граждан по ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура»**

1.Настоящий порядок разработан с целью обеспечения рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура» в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.Приказом главного врача назначается ответственное лицо по работе с обращениями граждан. Ответственное лицо по существу обращения назначает должностных лиц из числа заведующих структурными подразделениями для обеспечения рассмотрения материалов по обращению и подготовки ответа заявителю.

3.Порядок рассмотрения обращений граждан по ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура» распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура».

4.Письменные обращения граждан подлежат обязательный регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, ФИО заявителя , домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалоб (приложение № 1 к приказу МЗ СО № 539-п от 16.05.2012г ). Обложка журнала регистрации обращений граждан включает 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 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 так же, 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 «ФИО» указывается первый автор и делается пометка «Коллективное».

 Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

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

7.На обращения граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

8.Отдельные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

1)если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, на который 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 ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура», а так же членам их семей – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями граждан, 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 ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура» о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура».

5)если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6)в случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (с изменениями от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ) на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайте в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

9.Все обращения граждан, поступившие в адрес ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1-4 пункта 8 настоящего Порядка.

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

 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.

 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 В ответе 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 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан 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 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 устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере здоровья в ГБУЗ СО «ЦГБ г.Верхняя Тура», 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.

14.Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный по работе с обращениями граждан заполняет отчет на портале мониторинга деятельности медицинских учреждений Свердловской области.