

ВЫПИСКА из ПОЛОЖЕНИЯ
об организации работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГКБ № 40»
(утв. приказом главного врача ГАУЗ СО «ГКБ № 40» от 09.01.2024 № 1)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГКБ № 40» (далее по тексту Положение) разработано в соответствии Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», от 14.09.2020 № 975н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации», Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» и иными нормативными документами.

1.2. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и определяет порядок их учета (регистрации), рассмотрения, контроля исполнения и организации приема граждан в ГАУЗ СО «ГКБ № 40».

1.3. Основные термины, используемые в Положении:

- **обращение** - письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности больницы, развитию общественных отношений и т.п.;
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **благодарность** - обращение в адрес сотрудников учреждения со словами благодарности.

2.8. Справочная и иная информация, касающаяся работы с обращениями, размещается в разделе «Для пациентов. Порядок обращения граждан» официального сайта - <https://gkb40.ur.ru/patient-information>.

2.9. График личного приема граждан размещается на информационных стендах в больничных корпусах, а также на официальном сайте учреждения в разделах «Для пациентов. Порядок обращения граждан» и «Контактная информация».

III. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Делопроизводство по обращениям граждан в ГАУЗ СО «ГКБ № 40» ведется отдельно от других видов делопроизводства в виде отдельной подсистемы «Обращения граждан» в системе электронного делопроизводства.

3.2. Все поступившие обращения (письма, заявления, электронные обращения) граждан регистрируются в день их поступления в ПС «1С. Делопроизводство». Рассмотрение и передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

3.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение – **ГАУЗ СО «ГКБ № 40»**; либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица – **главный врач Прудков А.И.**; а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (*требование части 1 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»*).

Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

IV. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на обращение не дается.**

4.13. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам больницы, то такое

обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.15. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач (первый заместитель главного врача, заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении организационно-методический отдел уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.16. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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.

4.18. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

V. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в ГАУЗ СО «ГКБ № 40».

5.2. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение **30 дней со дня регистрации письменного обращения**; не требующие дополнительного изучения и проверки - **не позднее 15 дней со дня их регистрации**.

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

6.1. Прием граждан проводится главным врачом, первым заместителем главного врача или заместителем главного врача по медицинской части, либо по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2. Время и место приема граждан: **вторая среда каждого месяца, кабинет главного врача (кабинет заместителя главного врача), хирургический корпус, 3 этаж, г. Екатеринбург, ул. Волгоградская 189.**

В случае обращений, требующих незамедлительного решения, могут быть выделены дополнительные дни для приема граждан.

6.3. Прием граждан регистрируется секретарем главного врача в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1 к Положению) и проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. Секретарь главного врача осуществляет предварительную запись на прием, которая предусматривает предоставление посетителем следующей информации: фамилия, имя и отчество, место жительства, существо вопроса, с которым он обращается.

6.4. Перед началом приема гражданин предъявляет секретарю главного врача документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (приложение № 2 к Положению). 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Результатами приема граждан являются следующие решения:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

6.7. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, регистрируются в Журнале учета приема граждан и в соответствии с решением главного врача (его заместителей) ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию ГАУЗ СО «ГКБ № 40» посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

6.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. В случае нарушения посетителями общественного порядка Администрация Учреждения вправе принять меры, направленные на пресечение указанных действий, в том числе с привлечением правоохранительных органов.