

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОРОНЕЖСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 10»**

ПРИКАЗ

27.01.2017г.

№ 01-03/94

г. Воронеж

**Об организации рассмотрения обращений граждан
по БУЗ ВО «ВГП № 10»**

С целью повышения доступности и качества оказываемой медицинской помощи, а также во исполнение приказа ДЗ ВО № 55 от 13.01.2017г. «Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан департаментом здравоохранения Воронежской области» и в соответствии с ФЗ №59 от 02.05.2016г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

п р и к а з ы в а ю:

1. Принять:

приложение №1 к приказу ДЗ ВО № 55 от 13.01.2017г. «Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации»,
приложение №2 «Журнал регистрации обращений»
приложение №3 «Номенклатура дел»
приложение №4 «Карточка личного приема»
приложение №5 «Лист встречи с заявителем»
приложение №6 «Протокол заседания врачебной комиссии»
приложение №7 «Бланк ответа заявителю»
приложение №8 «График приема граждан по личным вопросам».

2. Утвердить «Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан по БУЗ ВО «ВГП №10» - приложение №1 к настоящему приказу.

3. Назначить ответственными по работе с обращениями граждан: по корпусу №1 Безгинова Г.В, по корпусу №6 Зиборов Д.В., по детской поликлинике №3 – Воротников Н.Д., по женской консультации – Архангельская С.Л.
4. Ответственным по работе с обращениями по корпусам:
 - 4.1. Обеспечить исполнение порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан согласно зонам влияния и функциональным обязанностям.
 - 4.2. Обеспечить всеобъемлющие меры по всестороннему, объективному и своевременному рассмотрению обращений граждан.
5. Утвердить комиссию по рассмотрению обращений по вопросам немедицинского характера (приложение №2).
6. Заместителю главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности Безгиновой Г.В.: обеспечить контроль за работой врачебных комиссий при рассмотрении жалоб и обращений граждан.
7. Заведующей организационно-методическим отделом Доценко Е.И.: обеспечить анализ обращений граждан. Ежеквартально предоставлять необходимую отчетность, аналитическую справку по работе структурных подразделений с обращениями граждан.
8. Начальнику отдела автоматизации Чаплыгину Г.А.: разместить и своевременно актуализировать информацию на сайте МО о возможности обращения с указанием адреса и телефона МО, графика приема по личным вопросам должностных лиц.

Главный врач БУЗ ВО «Воронежская
городская поликлиника № 10»

Е.Н. Копылов

Порядок рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «ВГП № 10»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее – Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в БУЗ ВО «ВГП № 10» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан прикрепленных для обслуживания к МО, а также

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.
- приказом департамента здравоохранения Воронежской области от 13.01.2017 № 55 «Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан департаментом здравоохранения Воронежской области».

3.Порядок личного приема граждан в БУЗ ВО «ВГП № 10»

1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и его заместителями (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, ежемесячно утверждаемым главным врачом.

В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

2. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

5. Устные обращения гражданина регистрируются в соответствующем журнале согласно приложению к приказу ДЗ ВО №55 от 13.01.2017г., который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

6. Устные обращения граждан, принятые по телефону регистрируются в том же журнале. При этом звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале.

7. Содержание устного обращения заносятся уполномоченным главным врачом лицом из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал,

8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов в установленные сроки.

4. Порядок работы с письменными обращениями граждан по БУЗ ВО «ВГП № 10»

Письменными обращениями являются обращения, поступившие по почте на адрес учреждения от организаций или граждан, на электронный адрес или на сайт МО, а также поступившие из ДЗ ВО или иных организаций по закрытым каналам связи.

С целью упорядочения работы используется следующий алгоритм:

1. Начальником отдела автоматизации ежедневно производится проверка канала ДЗ ВО в котором размещаются поступившие обращения.
2. Документы в распечатанном виде доставляются на регистрацию секретарю приемной главного врача.
3. Секретарем документы регистрируются в специальном журнале и подаются главному врачу для ознакомления и визирования в срок не более 3 дней с момента поступления.
4. Письменные обращения по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, до семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Если в обращении поставлено несколько вопросов разной компетенции, в соответствующие организации направляются копии обращений.
5. Для исполнения копия обращения доставляется нарочным исполнителю в структурное подразделение МО с отметкой в журнале о передаче. Сканированный вариант обращения направляется по электронной почте.
6. В структурных подразделениях документы регистрируются в журналах письменных обращений. Проводятся необходимые мероприятия по рассмотрению обращения. Формируется пакет документов для ответа.
7. Если обращение содержит вопросы хозяйственно-экономической деятельности или иные не касающиеся непосредственно лечебного процесса, обращение передается в соответствующую комиссию.
8. Срок рассмотрения письменных обращений граждан – десять дней со дня поступления в структурное подразделение. При необходимости – незамедлительно.
9. После ответа в установленные сроки пакет документов, содержащий ответ и другие пояснительные документы доставляется на ознакомление главному врачу. Делается отметка в журнале регистрации обращений об исполнении и сроках.
10. После ознакомления и визирования главным врачом при отсутствии замечаний ответ направляется секретарем по указанному электронному адресу. При необходимости отсылки заказной почтой передается заместителю главного врача по технике для исполнения хозяйственной службой. Квитанция о приемке почтового отправления подшивается к материалам рассмотрения.

11. Для размещения в канале ЗТКИ документ сканируется секретарем и передается начальнику отдела автоматизации.
12. При необходимости внесения изменений документ направляется на доработку.
13. Еженедельно заведующей оргметодотделом производится контроль сроков исполнения, ежеквартально - сверка журналов регистрации БУЗ и структурных подразделений, формируется отчетность в ДЗ ВО.
14. Хранение материалов производится в соответствии с номенклатурой дел и оформляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

**Комиссия по рассмотрению обращений граждан
по вопросам немедицинского характера.**

Председатель комиссии:

Мануковская Д.И. - заместитель главного врача по экономическим вопросам

Члены комиссии:

Каргаполова Н.Д. - главный бухгалтер,

Колесникова Т.Н. – заместитель главного врача по технике,

Акентьева Ю.А. - начальник отдела кадров,

Зиборов Д.В. – заместитель главного врача по медицинской части,

Мазуренко Л.В. - председатель профсоюзного комитета.

