

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«УЛЬЯНОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМЕНИ
ПОЛИТИЧЕСКОГО И ОБЩЕСТВЕННОГО
ДЕЯТЕЛЯ Ю. Ф. ГОРЯЧЕВА»

П Р И К А З

07.02.2023

№ 68-пр

Экз. № _____

г. Ульяновск

**Положение об организации рассмотрения обращений граждан
в ГУЗ УОДКБ имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева**

В целях совершенствования организации медицинской помощи и контроля качества медицинской помощи, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 25.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжение Министерства здравоохранения Ульяновской области от 08.11.2022 № 2734-р «О некоторых мерах по реализации распоряжения Губернатора Ульяновской области от 22.11.2021 № 1073-р, распоряжение Министерства здравоохранения Ульяновской области от 19.10.2021 № 2432-р «Об организации работы по рассмотрению сообщений граждан, поступивших на «Горячую линию» Министерства здравоохранения Ульяновской области и занесенных в систему VCSN-клиент, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан (Приложение).
2. Секретаря руководителя Григорьеву Наталию Сергеевну назначить ответственным лицом за прием, регистрацию обращений граждан, организацию личного приема граждан главным врачом и его заместителями.
3. Приказ от 19.03.2013 года № 112 «Об усовершенствовании регистрации обращений и жалоб граждан» признать утратившим силу.
4. Назначить ответственным за организацию работы по обращениям граждан заместителя главного врача по лечебной работе Винокурову Е.В.

Главный врач



А.В. Минаева

Приложение
к приказу от 07.02.2023 № 68-пр

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
ГУЗ УОДКБ имени
политического и общественного
деятели Ю.Ф. Горячева

А.В. Манаева

2023 г.



Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГУЗ УОДКБ имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева

I. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГУЗ УОДКБ имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева (далее - Положение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них.

2. Положения распространяются на обращения граждан поступающие в Учреждение в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами;

- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Распоряжение Министерства здравоохранения Ульяновской области от 08.11.2022 № 2734-р «О некоторых мерах по реализации распоряжения Губернатора Ульяновской области от 22.11.2021 № 1073-р;
- Распоряжение Министерства здравоохранения Ульяновской области от 19.10.2021 № 2432-р «Об организации работы по рассмотрению сообщений граждан, поступивших на «Горячую линию» Министерства здравоохранения Ульяновской области и занесенных в систему VCSN-клиент.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на информационных стендах, официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://babymed73.ru>

2.2. Почтовый адрес медицинской организации: 432011, г. Ульяновск, ул. Радищева, д. 42.

2.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8(8422)44-09-05.

2.4. Факс 8(8422)41-61-78.

2.5. Телефон Telegram- приемной для граждан 8 908 481 1976 (QR-код расположен на главной странице сайта uodkb@mz73.ru).

2.6. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: uodkb@mz73.ru.

2.7. Сервисы официального сайта медицинской организации <https://babymed73.ru>: платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (далее - ПОС), раздел «Вопрос-ответ».

2.8. Горячая линия Министерства здравоохранения Ульяновской области по вопросам оказания медицинской помощи: тел. 8 800-200-7307; тел. 122, занесенных в систему VCSN-клиент.

2.9. Социальные сети: официальная страницы ГУЗ УОДКБ имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева

- «В контакте» по ссылке <https://vk.com/club161596111>,

- «Одноклассники» по ссылке <https://ok.ru/group/564988893946982>,
- Telegram-канал по ссылке <https://t.me/odkb73>.

2.10. Медицинские чаты в Telegram:

- «Ульяновск. Здоровье» по ссылке <https://clck.ru/33eaY8> ;
- «Ульяновская область. Здоровье медицинские чаты в телеграм» по ссылке <https://clck.ru/33eaY9>.

2.11. График личного приема граждан главным врачом и его заместителями регламентирован настоящим Положением, а также на официальном сайте медицинской организации, информационных стендах.

III. Требования к обращениям граждан

3.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или по факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- через официальный сайт ГУЗ УОДКБ имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева: раздел «Вопрос-ответ», ПОС «Госуслуги. Решаем вместе»;
- по телефону приемной главного врача 8(8422)44-09-05;
- по факсу 8(8422)41-61-78;
- обращения в Telegram-приемную по телефону 8 908 481 1976;
- по телефону горячей линии Министерства здравоохранения Ульяновской области по вопросам оказания медицинской помощи: 8 800-200-7307, 122, занесенных в систему VCSN-клиент;
- через социальные сети ГУЗ УОДКБ имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева;
- через медицинские чаты в Telegram;
- лично в медицинскую организацию.

3.2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

3.3. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя медицинской организации, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

III. Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Все поступающие в медицинскую организацию обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету у секретаря.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

3.3.1. По выявленным нарушениям и недостаткам секретарем составляются акты на письма;

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

3.3.2. Акт составляется секретарем в двух экземплярах, подписывается еще двумя сотрудниками. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Регистрация письменных обращений граждан производится в течении дня.

3.6. Учет обращений осуществляется при помощи журнала регистрации и учета письменных обращений граждан. Журнал регистрации и учета письменных обращений граждан оформляется, ведется и хранится у секретаря (Приложение № 1).

3.7. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных (СЭД).

3.8. Секретарь при регистрации обращений проверяет поступившие обращения на повторность.

3.9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в Журнале делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

3.10. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в Журнале делается отметка "Повторное".

3.11. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

3.12. Анонимные обращения, то есть письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес не подлежат рассмотрению.

IV. Организация рассмотрения обращений граждан

4.1. После регистрации обращения граждан передаются главному врачу для рассмотрения и принятия решения.

4.2. Указания главного врача даются в виде резолюций, которые размещаются на первом листе письма, на свободном от текста месте. В резолюции руководитель определяет исполнителя, сроки и порядок его разрешения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

4.3. Копия поступившего обращения направляется на исполнение в отдел в соответствии с резолюцией руководителя, а подлинник остается у секретаря.

4.4. При необходимости рассмотрение обращения поручается нескольким отделам (соисполнителям). При этом отдел, указанный в поручении первым, является ответственным исполнителем.

4.5. В случае если обращение касается качества оказания медицинской помощи в медицинской организации, то данное обращение рассматривается с участием врачебной комиссии.

4.6. При содержании в обращении ссылки на нарушение принципов этики и деонтологии, обращение рассматривается на заседании комиссии по этике и деонтологии.

4.7. Исполнитель в ходе рассмотрения обращения:

4.7.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

4.7.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц.

4.7.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.8. Руководитель при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

4.9. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в учреждение по информационным системам общего пользования, осуществляется в соответствии с действующим Порядком.

4.10. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию медицинской организации направляются исполнителем в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности, о чем сообщается заявителю.

4.11. Обращения граждан не могут быть направлены на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

V. Подготовка ответа на письменные обращения граждан

5.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается исполнителем в письменной форме на официальном бланке больницы за подписью главного врача. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения.

5.2. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

5.3. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

5.4. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

5.5. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебные аббревиатуры. Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

5.6. Ответ на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

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

5.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.10. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа

5.11. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции больницы, осуществляется главным врачом или его заместителями согласно утвержденного графика (Приложение № 2).

6.2. Организация личного приема граждан осуществляется секретарем.

6.2.1. Секретарь, ответственный за организацию личного приема осуществляет подбор и представляет для доклада руководителю, осуществляющему прием граждан, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

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

6.4. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются:

6.4.1. Фамилия, имя, отчество посетителя, его адрес регистрации, адрес фактического проживания.

6.4.2. Дата и время приема.

6.4.3. Краткое содержание устного обращения.

6.4.4. Фамилия должностного лица, осуществившего прием.

6.4.5. Сведения о результатах приема.

6.6. 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 обращении вопросов.

6.7. Полученные на личном приеме письменные и устные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению.

6.8. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию руководителя, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.10. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, в пределах своей компетенции, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, вправе принять одно из следующих решений:

6.10.1. Удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения.

6.10.2. Отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

6.10.3. Принять письменное обращение, 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. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить суть своего обращения, оказать ему в этом необходимую помощь.

6.11. В случаях отсутствия по уважительным причинам должностных лиц, назначенных для приема граждан, производится их замена.

VII. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес - в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации;

7.2. Обращения граждан - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

7.3. В тех случаях, когда требуется проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщается заявителю.

7.4. Сроки, предусмотренные настоящим Порядком, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

7.5. Срок ответа на обращения, поступившие через сайт медицинской организации, обращения на бумажном носителе, на электронную почту от 1 до 5 дней.

7.6. Срок ответа на обращения, поступившие на горячую линию 8 800-200-7307, перевод со службы 112 от 1 до 7 рабочих дней. Ответ заявителю по телефону и через программу VCSN.

7.7. Срок ответа на обращения, поступившие через социальные сети (Инцидент) – от 3 часов до 2 дней.

7.8. Срок ответа на обращения, поступившие через ПОС от 1 до 7 дней. В отдельных случаях по обращениям, поступившим через службу 122, МФЦ, Общественную палату в течении 3 дней.

VIII. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

8.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются и хранятся у секретаря.

8.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на секретаря, а находящихся на исполнении - на начальников отделов и должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

8.3. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в соответствии с Номенклатурой больницы и составляют 5 лет.

8.4. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

IX. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию и контроль за исполнением настоящего Положения

9.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет данных по работе с обращениями граждан с разбивкой по письменные и устные обращения, по видам и типам обращений, порождающих обоснованные жалобы граждан.

9.2. С целью принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями, соблюдения прав граждан осуществляется контроль за порядком рассмотрения обращений граждан.

9.3. В целях исполнения настоящего положения на заместителя главного врача по лечебной работе возлагаются следующие функции:

9.3.1. Осуществление учета и анализа обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

9.3.2. Организация учета и анализа вопросов и подготовка предложений, направленные на устранение недостатков.

9.3.3. Обобщение результатов анализа обращений граждан по итогам года и подготовка статистического отчета и соответствующей аналитической записки.

9.3.4. Осуществление контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

Журнал обращений граждан

Ф.И.О.	Адрес проживания, контактный телефон, электронная почта	Дата обращения	Способ обращения (в письменном виде, по телефону, по электронной почте)	Содержание обращения	Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа заявителю, дата регистрации ответа
--------	---	----------------	---	----------------------	---

**График личного приема граждан
главного врача и заместителей**

Ф.И.О.	Должность	Дни недели и часы приема
Минаева Анна Вячеславовна	Главный врач	Среда с 11.00 до 12.00
Вдовин Александр Геннадьевич	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Понедельник с 11.00 до 12.00
Винокурова Елена Валентиновна	Заместитель главного врача по лечебной работе	Вторник с 11.00 до 12.00
Климова Ирина Николаевна	Заместитель главного врача по организационно-методической работе	Пятница с 11.00 до 12.00
Кузнецова Наталья Геннадьевна	Директор перинатального центра «Мама»	Среда, пятница с 14.00 до 16.00
Горшкова Лариса Викторовна	Заведующая отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	Четверг с 11.00 до 12.00