

УТВЕРЖДЕНО:
приказом БУЗ РА «Кош-Агачская РБ»
от 12.05.2021г. №100

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в БУЗ РА «Кош-Агачская районная больница»**

1. Обращения граждан могут поступать в БУЗ РА «Кош-Агачская районная больница» (далее - учреждение) в устной форме, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений) или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю учреждения, его заместителям или заведующим подразделениями лично, через своего законного представителя или представителя, указанного в п. 10 «Информационного добровольного согласия на лечение». Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение в учреждение из других органов или организаций.

3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если документ должен быть направлен в письменной форме.

4. В целях реализации прав граждан на обращение, руководитель учреждения должен обеспечить:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- учет и регистрацию поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовку и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

5. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации: о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностного лица учреждения, к которому могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

об адресах электронной почты и интернет - сайта учреждения;
о графике личного приема граждан руководителем учреждения;

6. Учету подлежат все обращения, поступившие в учреждение в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений или направленные из других органов или организаций.

7. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

8. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются: порядковый номер (номер регистрации);

дата регистрации обращения (дата поступления обращения);

фамилия, имя, отчество заявителя;

адрес места жительства заявителя или электронный адрес;

наименование организации, направившей обращение;

краткое содержание (повод) обращения;

исполнитель;

дата получения на исполнение и подпись исполнителя либо отметка о направлении обращения по локальной электронной почте;

результат рассмотрения обращения;

дата и номер регистрации ответа на обращение.

9. Обращения, поступившие в учреждение подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с её компетенцией.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается

10. Работник учреждения, получивший поручение руководителя учреждения о рассмотрении обращения обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

11. Работник учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой (приемлемый) срок.

14. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма и подписываются руководителем учреждения либо уполномоченным на то лицом.

15. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются принятые меры.

16. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в учреждение в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

17. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они возражают против его рассмотрения, руководитель учреждения принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

18. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

19. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

20. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено учреждением ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

21. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

22. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, руководитель учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

23. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

24. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

25. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с трудовым договором и должностными инструкциями.

26. Устные обращения рассматриваются в учреждении лицом, к которому обратился гражданин (руководитель организации здравоохранения, его заместители, заведующие подразделениями) в ходе личного приема.

27. Личный прием граждан проводится в установленные дни и часы.

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

29. Учет устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале, в котором фиксируются:

порядковый номер;

дата приема;

фамилия, имя, отчество посетителя;

адрес регистрации и фактического проживания;

краткое содержание обращения;

результаты рассмотрения обращения (какое принято решение, кому поручено исполнение).

30. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

31. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящему Порядку.

32. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в медицинской организации, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям.

33. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО:
приказом БУЗ РА «Кош-Агачская РБ»
от 12.05.2021г. №100

№ п/п	Входящий номер	Ф.И.О. заявителя, адрес	Краткое содержание документа	Повторность обращения	Кому направлен на исполнение, дата и роспись	Результат рассмотрения	Отметка об исполнении документа	Исходящий номер ответа	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10