Утвержден

приказом №30-п от 18.02.2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан и**

**организации личного приема**

**в ГБУЗ РТ «Республиканская больница №2»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и организацию приема граждан в ГБУЗ РТ «Республиканская больница №2» (далее по тексту – медицинская организация).

2. ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ, ПОРЯДОК ИХ РЕГИСТРАЦИИ

2.1. Обращения в медицинскую организацию могут быть направлены в письменной форме или в форме электронного документа, предложения, заявления или жалобы.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

2.3. Все поступившие обращения граждан регистрируются в день их поступления в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в приемной главного врача.

2.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

2.5. Обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

3.2. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

3.3. Письменные обращения граждан рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.4. Должностное лицо учреждения при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц;

- проект подготовленного ответа на обращение передается на подпись главному врачу или его заместителю.

4. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

4.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, 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.

4.3. Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации, с освещением всех поставленных в ней вопросов и принятых мер по факту нарушения прав пациента.

4.3. 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, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.4. При признании претензии пациента необоснованной, результаты разбирательства доводят до сведения пациента в письменной форме об отказе в удовлетворении требований.

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.

4.5. В случае признания в ходе разбирательства претензий пациента обоснованной, в ответе указывается способ удовлетворения претензий.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Главный врач, заместители главного врача ведут личный прием граждан в соответствии с Графиком приема граждан по личным вопросам (Приложение № 2 к настоящему Положению).

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

5.3. Содержание обращения заносится в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан.

5.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящим Положением.

5.5. При невозможности разрешения жалобы, на уровне заведующего структурным подразделением, пациент направляется на врачебную комиссию медицинского учреждения с первичной медицинской документацией, объяснительной запиской от заведующего структурным подразделением (какие меры предпринимались) и лица, на которого поступила жалоба. Врачебная комиссия вправе привлекать к работе специалистов других ЛПУ (с согласия пациента).  По результатам рассмотрения такого обращения принимается решение, которое заносится в первичные медицинские документы, в Журнал протоколов заседаний Врачебной комиссии по вопросам оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий.

7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

7.1. Обращения, поступившие в ГБУЗ РТ «Республиканская больница №2», как в устной, так и в письменной форме, анализируются ответственными по работе с жалобами. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, ежемесячно проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;

- число повторных обращений;

- кому направлено обращение;

- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);

- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

7.2. Результаты анализа предоставляются главному врачу ежемесячно.

7.3. Главный врач ежемесячно направляет отчет об обращениях граждан и личном приеме в медицинской организации в Министерство здравоохранения Республики Тыва.

7.4. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются ответственному лицу по обращениям граждан.

7.5. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению – 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.

Приложение № 1

к Положению

Форма

Журнала регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | Ф.И.О.  заявителя | Адрес заявителя | Краткое содержание жалобы | Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа) | Результаты  рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к Положению

**ГРАФИК**

**личного приема граждан главным врачом**

**ГБУЗ РТ «Республиканская больница №2»**

**и его заместителем**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф.И.О. должностного лица** | **Должность** | **Время приема** |
| 1 | Дегтярева  Мира Владимировна | Главный врач | Еженедельно  во вторник и четверг  с 15.00 до 17.00 ч. |
| 2 | Ховалыг  Долана Викторовна | Заместитель  главного врача по лечебной части | Еженедельно  по средам  с 14.00 до 16.00 ч. |