



Бюджетное учреждение

Ханты – Мансийского автономного округа –

**Югры «Психоневрологическая больница имени
Святой Преподобномученицы Елизаветы»**

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

**Бюджетного учреждения Ханты – Мансийского
автономного округа – Югры
«Психоневрологическая больница имени Святой
Преподобномученицы Елизаветы»**

И.В. Горбачева
М.П.
2019г.

**Положение о рассмотрении обращений граждан в БУ ХМАО-Югры
«Психоневрологическая больница имени Святой Преподобномученицы
Елизаветы»**

Положение согласовано:

Дата	Наименование подразделения или ответственное лицо	Подпись	Имя, Отчество, Фамилия
	Заместитель главного врача по медицинской части, представитель высшего руководства по качеству		Юлия Владимировна Янбирдина

Положение разработано:

Дата	Должность	Подпись	Имя, Отчество, Фамилия
	Зав.ООМР		Наталья Викторовна Мелькова

№ По перечню _____

Учтено:

Примечание: Оригинал хранится в оргметодотделе, копии хранятся у руководителей структурных подразделений.

1. Общие положения

- 1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в Бюджетном Учреждении ХМАО-Югры «Психоневрологическая больница имени Святой Преподобномученицы Елизаветы» (далее - Учреждение) устанавливает порядок организации и проведения рассмотрения обращений граждан в учреждение
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:
 - Федеральным законом от 21.11.2011 г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
 - Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2012г. N 502н "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации".
- 1.3. Целью рассмотрения обращений гражданин является обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в Учреждении на основе стандартов медицинской помощи, установленных требований к оказанию медицинской помощи, а также требований, обычно предъявляемых к медицинской помощи в медицинской практике, с учетом современного уровня развития медицинской науки и медицинских технологий.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан в БУ ХМАО-Югры «Психоневрологическая больница имени Святой Преподобномученицы Елизаветы»

- 2.1. Обращения граждан могут поступать в Учреждение в устной форме, письменной форме.
- 2.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к Главному врачу Учреждения или через своего законного представителя.
- 2.3. В целях реализации прав граждан на обращение в Учреждение обеспечивается:
 - информирование граждан об их праве на обращение;
 - регистрация и учет поступивших обращений;
 - рассмотрение поступивших обращений;
 - принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
 - подготовка и направление ответов заявителям;
 - проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
- 2.4. 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 должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
 - об адресах электронной почты и интернет – сайта организации здравоохранения (при их наличии);

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций в сфере здравоохранения ХМАО-Югры.

2.5. Все поступившие в письменной форме обращения граждан (заявителей), подлежит обязательной регистрации в день их поступления в Учреждение.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом Главного врача Учреждения.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в Учреждении составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

2.6. Учет обращений, поступивших в письменной форме, ведется в учреждении в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом Главного врача.

Учету подлежат все обращения, поступающие в Учреждение в письменной форме, в том числе обращения направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организаций, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

2.7. Все поступившие в Учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Учреждения действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

2.8. Работник Учреждения, получивший поручение Главного врача о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

2.9. 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.

Работник Учреждения, получивший поручение Главного врача о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

2.10. 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 в письменной форме возражают против его рассмотрения, Главный врач принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

- 2.11. 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 обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.
- 2.12. 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, Главный врач вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
- 2.13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме,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 срок.
Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Учреждения и подписываются Главным врачом.
В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
- 2.14. Ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.
- 2.15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.
- 2.16. В Учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.
- 2.17. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года доводятся до сведения Главного врача.
- 2.18. Устные обращения рассматриваются Главным врачом в ходе личного приема.
- 2.19. Главный врач проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Информация о принятых заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.
- 2.20. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.
- 2.21. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к Главному врачу, Департамент здравоохранения ХМАО-Югры.

С положением о внутреннем контроле качества ознакомлен(а). Копию получил(а) на руки и обязуюсь хранить на рабочем месте:

С положением о внутреннем контроле качества ознакомлен(а):

Лист регистрации изменений

Продолжение таблицы: