**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА N 6 (МБУЗ СП № 6)**

**П Р И К А З**

**09 января 2019 года № 35-од**

г.Челябинск

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в МБУЗ СП №6**

В целях улучшения работы по обращению граждан, во исполнение Федерального закона N 59-ФЗ от 02.05.2006 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан (Приложение №1).
2. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан заведующего лечебно-профилактическим отделением и заведующего ортопедическим отделением.
3. Утвердить форму журнала регистрации письменных обращений граждан в МБУЗ СП №6 (Приложение №2).
4. Утвердить форму журнала регистрации приема населения (Приложение №3).
5. Утвердить график личного приема граждан заведующими отделениями и главным врачом (Приложение №4).
6. Заведующим отделениями:
   1. Предоставлять свои предложения о внесении изменений и дополнений в Положение о работе с обращениями граждан в МБУЗ СП №6.
   2. Ежемесячно проводить анализ структуры жалоб и обращений по утвержденной форме (Приложение №5).
   3. Освещать работу по обращению граждан на производственных собраниях.

7. Врачебной комиссии:

7.1. Проводить рассмотрение каждой входящей письменной жалобы с составлением протокола.

7.2. Проводить ежеквартально анализ жалоб и обращений.

8. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач Е.А.Мозговая

Приложение №1

к приказу №35 - од

от 09 января 2019г.

**Положение о работе с обращениями граждан**

**в МБУЗ стоматологическая поликлиника №6**

1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в МБУЗ СП №6 в соответствии с Федеральным законом N 59-ФЗ от 02.05.2006 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Приказом главного врача назначаются лица, ответственные за работу с обращениями граждан, в обязанности которых входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

3. Основные термины, используемые при работе с обращениями граждан:

***обращение гражданина*** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

***предложение*** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

***заявление*** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

***жалоба*** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. Личный прием граждан проводится административным персоналом согласно графику приема, утвержденного приказом главного врача, сведения о днях и часах приема находятся на информационных стендах в холле поликлиники.

5. С целью получения дополнительной информации о своем состоянии здоровья и проводимом лечении, а также в случае возникновения конфликтных ситуаций гражданин (законный представитель пациента) имеет право обратиться к заведующим отделений согласно графику их работы.

6. При неудовлетворении ответом руководителя структурного подразделения гражданин (законный представитель пациента) имеет право обратиться лично к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре.

7. При личном обращении гражданин (законный представитель пациента) должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации приема граждан.

8. При устном обращении, ответ с согласия обратившегося лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка "Принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

9. На основании обращения гражданина ответственный решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, при необходимости назначается очная экспертиза.

10. Жалобы подлежат рассмотрению на врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков (при их наличии).

11. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

12. Письменное обращение может быть передано гражданином в регистратуру МБУЗ СП №6 лично, в этом случае на втором экземпляре обращения принявшим регистратором делается запись, содержащая информацию о дате получения обращения и подпись принявшего данное обращение сотрудника.

13. Датой регистрации письменного обращения, полученного через систему почтовой связи, считается дата поступления в МБУЗ СП №6 данного обращения.

14. Письменное обращение может быть внесено гражданином в Книгу отзывов и предложений, которая находится в регистратуре платного приема. Жалобы из книги отзывов и предложений регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

15. Обращения, содержащие информацию о лечении в МБУЗ СП №6 и размещенные в соцсетях, за исключением официального сайта sp6chel.ru, не рассматриваются, ответы на них не предоставляются.

16. Регистрация письменных обращений производится в течение трех дней с момента их поступления в кабинете главного врача. Журнал регистрации письменных обращений граждан заводится на каждый календарный год.

17. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

18. Ответ на письменное обращение, поступившее на имя главного врача МБУЗ СП №6, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. При рассмотрении обращений граждан, поступивших на электронную почту МБУЗ СП №6 [sp6.74@mail.ru](mailto:sp6.74@mail.ru), ответ направляется на электронный адрес, с которого обращение было получено.

19. Отдельные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

19.1. если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, но есть возможность идентифицировать пациента - обращение рассматривается, но письменный ответ на обращение не дается;

19.2. если в письменном обращении содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение рассматривается, но остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации в письменной форме сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

19.3. если текст письменного обращения не поддается прочтению - рассмотрение обращения не проводится, письменный ответ на такое обращение не дается, о чем в письменной форме сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

19.4. если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации;

19.5. если обращение направлено лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем – обращение рассматривается, но остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации в письменной форме указывается гражданину на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

19.6. в случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУЗ СП №6 - гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

20. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. В случае выявления при проверке фактов, изложенных в обращении, в письменном ответе гражданину указываются меры, принятые для устранения нарушений.

21. Контроль рассмотрения обращений граждан в МБУЗ СП №6 осуществляется руководителем в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

22. Ежеквартально на заседании врачебной комиссии руководителями структурных подразделений доводится до сведения главного врача информация по работе с обращениями граждан.

23. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет.

Приложение №2

к приказу №35 - од

от 09 января 2019г.

Журнал регистрации письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  поступления, источник  обращения | Отметка о взятии на контроль | Ф.И.О. заявителя | Домашний адрес  заявителя | Краткое  содержание жалобы | Отметка  о повторности |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контрольный срок | Исполнитель | Результат разбора | Дата разбора | Сколько дней находилось на разборе | Примечание |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |

Приложение №3

к приказу №35 - од

от 09 января 2019г.

Журнал регистрации приема граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  поступления обращения | Ф.И.О.  обратившегося | Адрес/  Контактный телефоны | Краткое содержание обращения | Принятое  решение |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение №4

к приказу №35 - од

от 09 января 2019г.

График личного приема граждан административным персоналом

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность | Кабинет/телефон | Время |
| Главный врач | каб. №1  8(351)721-73-33 | Понедельник  Среда  Пятница  с 8.00 до 15.00 |
| Заведующий  лечебно-профилактическим отделением | каб. №14  8(351)721-73-02 (доп.02) | Понедельник-пятница   с 8.00 до 16.00 |
| Заведующий  ортопедическим  отделением | каб. №5а  8(351)721-73-10 | Понедельник-пятница   с 8.00 до 16.00 |

Приложение №5

к приказу №35 - од

от 09 января 2019г.

Структура жалоб и обращений граждан МБУЗ СП №6

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Причины обращения граждан | | | | | | |
| Доступность/  организация мед.помощи | Качество мед.помощи | Взимание денежных средств | Отказ в мед.  помощи | Санитарно-гигиеническое состояние | Вопросы этики и деонтологии | Прочее |
| всего |  |  |  |  |  |  |  |
| в т.ч. обоснованных |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |