

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУЗБАССА
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Новокузнецкая городская клиническая инфекционная больница имени Бессоненко В.В.»
(ГБУЗ НГКИБ)

654038, Кемеровская область – Кузбасс, г. Новокузнецк, ул. Моховая, здание 22, корпус 1, ☎ (3843) 320-999, e-mail: nkz-gib8@kuzdrav.ru
ИНН 4220006767 КПП 422001001 ОГРН 1024201755687 ОКПО 27642407

ПРИКАЗ

«01» август 2024г.

№ 126

**«О Порядке работы с обращениями
граждан в ГБУЗ НГКИБ имени В.В. Бессоненко»**

С целью повышения качества оказания медицинских услуг и своевременного предоставления ответов на обращения граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи, и в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.06 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», Приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах», Приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным лицом за организацию работы по рассмотрению обращений заместителя главного врача по медицинской части Кириллову Ю.М.
2. Назначить ответственным за регистрацию поступающих обращений, ведение журнала регистрации обращений, оформление, регистрацию, отправку ответов на обращения - секретаря руководителя.
3. Назначить ответственными лицами по рассмотрению и подготовку ответов по направлениям следующих лиц:
 - 3.1. по вопросам оказания медицинской помощи, по вопросам соблюдения этики и деонтологии – заведующих структурными подразделениями, в отношении которого поступило обращение, врача-эксперта Кошкину И.А., заместителя главного врача по медицинской части Кириллову Ю.М.;
 - 3.2. по вопросам соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил - главную медицинскую сестру Мельникову А.А., врача-эпидемиолога Новицкую Н.В.;
 - 3.3. по вопросам питания – диетическую медицинскую сестру Филиппенко Т.А.;
 - 3.4. по экономическим вопросам, платным услугам – начальника ПЭО Кочеткову М.В.;
 - 3.5. по хозяйственным вопросам (температурный режим воздуха, воды, отопление, кондиционирование и т.п.) – главного инженера Туева М.А.;

- 3.6. по иным вопросам – по распоряжению главного врача.
4. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан – Приложение № 1.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач:



К.В. Быков

ГБУЗ «Новокузнецкая городская клиническая
Инфекционная больница имени В.В. Бессоненко»
654038, Кемеровская область, город Новокузнецк
Улица Моховая, 22, к 1

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУЗ НГКИБ

 К.В. Быков

« » 20 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Разработал	Согласовал	
Заместитель главного врача по медицинской части	Главный врач	
Ф.И.О.	Ф.И.О.	
Кириллова Ю.М.	Быков К.В.	

СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела	Наименование раздела	Стр.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Назначение	3
2	Область применения	3
3	Нормативные ссылки	3
4	Термины, аббревиатуры	3
4.1	Термины	3
4.2	Аббревиатуры	5
5	Общие положения	5
6	Требования к содержанию и форме обращения	6
7	Регистрация письменного обращения и принятие обращения к рассмотрению	9
8	Полномочия должностных лиц и их взаимодействие при рассмотрении обращений	9
9	Ответ на обращение	9
10	Рассмотрение отдельных обращений	9
11	Личный прием граждан	9
12	Сроки рассмотрения письменного обращения	9
13	Ответственность	14
14	Приложения	15
Приложение № 2	Журнал регистрации обращений граждан	15
Приложение № 3	Журнал регистрации запросов о предоставлении сведений или медицинской документации	15
15	Лист согласования	16
16	Лист ознакомления	16

1 НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящее Положение определяет единый порядок организации работы в Учреждении с обращениями граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц, в том числе общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления и прочих.

Положение может использоваться при проведении инструктажа сотрудников, в том числе по программе адаптации для вновь принятых сотрудников или назначенных в установленном порядке сотрудников, которые исполняют обязанности специалистов учреждения в период отсутствия, приобретают соответствующие права и несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение/ обязанностей, возложенных на них в связи с замещением.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования настоящего Положения распространяются на руководителя и сотрудников ГБУЗ НГКИБ.

3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

3.1 «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

3.2 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.3 Федеральный закон РФ от 02.05.06 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4 Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.5 Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

3.6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.7 Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

3.8 Постановление Правительства РФ от 01.06.2021 г. № 852 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») ...».

3.9 Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 4 из 24
--------------	--	--------------

услуг».

3.10 Приказ Минздрава России от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».

3.11 Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

3.12 Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах».

3.13 Приказ Минздрава России от 14.09.2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

3.14 к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

3.15 Приказ МВД России от 29.08.2014 № 736 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях».

3.16 «ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст).

3.17 Письмо Роспотребнадзора от 23.07.2012 № 01/8179-12-32 «О постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

4 ТЕРМИНЫ, АББРЕВИАТУРЫ

4.1 ТЕРМИНЫ

Врачебная тайна – сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МО, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в МО.

Запрос (далее - обращение) – заявление о содействии в реализации прав

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 5 из 24
--------------	--	--------------

гражданина или полномочий органа (организации) предоставлением сведений в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в том числе о предоставлении медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента, в том числе копий медицинских документов и выписок из медицинских документов, если иной порядок предоставления (выдачи) медицинского документа определенной формы, копии медицинского документа либо выписки из медицинского документа не предусмотрен законодательством РФ.

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 учреждения, его должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и его должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Коллективное обращение – обращение от двух и более лиц.

Личное обращение пациента – обращение гражданина, в том числе несовершеннолетнего в возрасте старше 15 лет или иных лиц, установленных частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Федерального закона № 323-ФЗ) за получением информации о состоянии своего здоровья.

Медицинская деятельность – профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.

Медицинская организация – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в учреждение или должностному лицу учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 6 из 24
--------------	--	--------------

персональных данных).

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

4.2 АББРЕВИАТУРЫ

ГБУЗ НГКИБ – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения НГКИБ;

МО – медицинская организация;

РКК – регистрационно-контрольная карточка;

РФ – Российской Федерации.

5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Информация о медицинской организации, необходимая для реализации гражданами прав на обращение, размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления;
- режим и график работы;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;

5.2 Руководитель МО назначает приказом ответственное лицо за организацию работ с обращениями граждан.

5.3 Обращение, поступившее в учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному приему и рассмотрению.

5.4 Рассмотрение жалобы пациента на качество медицинской помощи и принятие решения по ней входит в функцию врачебной комиссии и комиссию по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности (Приложение № 1).

5.5 Требования к содержанию и форме обращения, срокам предоставления информации размещены на сайте учреждения <http://nkb8.ru>.

5.6 Сотрудники МО, осуществляющие работу с обращениями граждан в

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 7 из 24
--------------	--	--------------

порядке исполнения поручений руководства МО или в порядке исполнения должностных обязанностей, считаются ответственными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

5.7 Сотрудники МО, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в МО граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

5.8 Порядок обращения со сведениями, составляющими врачебную тайну установлен П 01-14 «Положение о врачебной тайне».

6 ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ФОРМЕ ОБРАЩЕНИЯ

6.1 Обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений, принимаются Учреждением в письменном виде или в форме электронного документа.

6.2 Иные обращения (в том числе благодарности) могут быть приняты так же через сайт Учреждения или в формате устного обращения по номеру телефона приемной Учреждения, а в связи с вакансиями Учреждения - по номеру телефона отдела кадров.

6.3 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование Учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя или иного должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ на обращение или соответствующее уведомление;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

6.4 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6.5 В обращении, поступившем в ГБУЗ НГКИБ в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ на обращение либо соответствующее уведомление.

6.6 Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 8 из 24
--------------	--	--------------

материалы в электронной форме.

6.7 Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, в случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг, который составляется в свободной форме и содержит:

- 1) сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
 - адрес места жительства (места пребывания);
 - почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;
- 3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- 4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов -

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 9 из 24
--------------	--	--------------

посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);

5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

6.8 В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов:

- 1) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
- 2) медицинская карта стационарного больного;
- 3) история развития новорожденного;
- 4) история развития ребенка;
- 5) медицинская карта ребенка;
- 6) индивидуальная карта беременной и родильницы;
- 7) история родов;
- 8) медицинская карта стоматологического пациента;
- 9) медицинская карта ортодонтического пациента;
- 10) протокол патолого-анатомического вскрытия;
- 11) протокол патолого-анатомического вскрытия плода, мертворожденного или новорожденного;
- 12) медицинская карта прерывания беременности.

6.9 При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

6.10 В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

6.11 В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 2 настоящего

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 10 из 24
--------------	--	---------------

Порядка, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

7 ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

7.1 Обращение в письменной форме может быть доставлено в учреждение непосредственно заявителем, его представителем, по почте, факсу и прочими способами.

7.2 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 руководителя учреждения.

7.3 При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, ответственные лица:

- проверяют правильность адресации корреспонденции и их целостность упаковки;
- вскрывают конверт и проверяют наличие в нем текста обращения. В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкладывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- составляют акт, если в конверте нет текста письменного обращения, недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенный конверт описью документов, или в конверте находятся денежные знаки и ценные бумаги, подарки.

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

7.4 Письменные обращения, поданные лично заявителем, регистрируют при наличии документа, удостоверяющего его личность. Обращения в интересах другого лица принимают и регистрируют в случаях представления заявителем документа на право представления интересов такого лица с соблюдением требований законодательства РФ о персональных данных.

7.5 Регистрацию письменных обращений осуществляется путем фиксирования фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя, его адрес, дата направления, дата поступления обращения и даты регистрации, темы или краткого содержания обращения, первичное или повторное. Регистрационные

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 11 из 24
--------------	---	---------------

данные вносятся в единый журнал регистрации обращений, который ведется на бумажном носителе.

7.6 Письменное обращение (либо обращение в электронном виде), адресованное ГБУЗ НГКИБ или его должностному лицу, в течение 3 дней с момента поступления подлежит обязательной регистрации:

- в журнале регистрации обращений (Приложение № 2) - секретарем руководителя;
- в журнале регистрации запросов о предоставлении сведений или медицинской документации - секретарем руководителя (Приложение № 3);

7.7 На каждое поступившее в ГБУЗ НГКИБ обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (Приложение № 4).

7.8 На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле ставится штамп с указанием даты регистрации обращения и регистрационный номер обращения.

7.9 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 РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

7.10 Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством РФ срок рассмотрения, и ответ заявителю не дан.

Повторное обращения регистрируется так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

7.11 Не считается повторным обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

7.12 Все зарегистрированные обращения с резолюцией руководителя передаются в структурные подразделения или должностным лицам.

7.13 В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо, указанное в резолюции первым. Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции, координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений, не указанных в качестве исполнителей.

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 12 из 24
--------------	---	---------------

7.14 Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

7.15 Все материалы (обращения, протоколы разборов, служебные расследований, копии ответов заявителям и пр.) подшиваются в соответствующую папку с указанием календарного года. В случае изъятия материалов из папки туда вкладывается листок с пометкой, кому и куда представлены документы.

7.16 В каждом календарном году нумерация Журнала регистрации обращений граждан начитается с 1-го номера.

7.17 Срок хранения материалов по обращению граждан установить пять лет.

8 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

8.1 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 календарных дней направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения или мотивированном отказе от его рассмотрения.

8.2 Письменные обращения, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются. В случае если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.

8.3 Учреждение не рассматривает письменные обращения, если в них не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение (анонимное обращение), почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ.

8.4 Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников Учреждения, а также имуществу Учреждения. В таких случаях главный врач Учреждения оставляет за собой право направить материалы в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности и письменно его предупредить о недопустимости злоупотреблением правом.

8.5 В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, главный врач вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

8.6 Учреждение обязано соблюдать требования конфиденциальности в предусмотренных законом случаях (врачебная, коммерческая тайна и иная охраняемая законом тайна).

8.7 Обращение может быть отозвано заявителем.

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 13 из 24
--------------	--	---------------

9. ПОЛНОМОЧИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

9.1 Рассмотрение обращений граждан или юридических лиц осуществляется руководителем или уполномоченным заместителем руководителя учреждения.

9.2 Взаимодействие при рассмотрении обращений осуществляется должностными лицами учреждения в соответствии с должностными обязанностями (полномочиями) или в соответствии с распоряжениями главного врача зафиксированными визой (резолюцией) на обращении и (или) в журналах регистрации (Приложения № 1, 2, 3).

9.3 При рассмотрении обращения учреждение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- исследует документы и материалы, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения сведения, в том числе в электронной форме;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- предоставляет письменный ответ по существу поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в настоящем Положении либо направляет гражданину соответствующее уведомление.

9.4 В случае необходимости рассматривающие обращение должностное лицо учреждения может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9.5 Если обращение касается клинических аспектов оказания медицинской помощи, случай подлежит разбору в порядке контроля качества и безопасности медицинской деятельности, может быть вынесен на рассмотрение врачебной комиссией учреждения. Ответ на такие обращения выдается по результатам проведенных контрольных мероприятий и(или) решения комиссии.

9.6 Справки могут содержать следующие сведения:

- о факте обращения пациента за медицинской помощью;
- об оказании пациенту медицинской помощи;
- иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи.

9.7 Справки выдаются на основании записей в медицинской документации пациента, внесенных врачом учреждения при непосредственном оказании медицинской помощи пациенту, в том числе об обследовании, лечении, назначении и применении лекарственных препаратов, и по распоряжению главного врача или его заместителя.

9.8 Ответственное лицо (СЕКРЕТАРЬ РУКОВОДИТЕЛЯ), на которого

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 14 из 24
--------------	--	---------------

возложены функции по обработке запросов, осуществляет:

- проверку соблюдения установленных требований к запросу, идентификацию личности пациента (его законного представителя) с предъявленными документами,
- прием запроса с приложением согласия на обработку персональных данных;
- регистрацию запросов в день их поступления в учреждение;
- изготовление и надлежащее оформление копий медицинских документов;
- выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них;
- ведение, в том числе в электронной форме, журналов регистрации.

9.9 Рассмотрение обращений осуществляется с соблюдением правил обработки персональных данных пациентов и сотрудников учреждения.

9 ПОРЯДОК ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

10.1 Ответы на обращения оформляются на бумажном носителе с проставлением штампа медицинской организации или на бланке учреждения, подписываются и заверяются печатью учреждения, на которой идентифицируется полное наименование учреждения в соответствии с учредительными документами, если иное не установлено настоящим Положением.

10.2 Ответ на обращение, справки или копии документов выдаются в одном экземпляре.

10.3 Ответ на обращение подписывается главным врачом учреждения либо уполномоченным на то лицом. Ответ на запрос сведений (медицинских документов), составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя, может быть предоставлен только за подписью руководителя учреждения.

10.4 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

10.5 Учреждение может направить ответ на запрос (истребуемое судом доказательство) в установленные сроки непосредственно в суд либо выдать его на руки лицу, имеющему соответствующий запрос, для представления в суд.

10.6 Ответ на обращение (запрос), содержащий врачебную тайну, предоставляется на руки надлежащему лицу только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Получение надлежащим лицом ответа

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 15 из 24
--------------	---	---------------

на такое обращение или запрос удостоверяется отметкой и подписью лица (уполномоченного представителя этого лица) в журнале регистрации с указанием дня получения, если иное не установлено настоящим Положением.

10.7 Копия медицинской карты выдается за подписью уполномоченного сотрудника учреждения, с указанием дня изготовления документа и проставлением штампа, на котором идентифицируется полное наименование учреждения в соответствии с учредительными документами (далее - штамп).

10.8 Оригинал медицинской карты пациента выдается только по требованию судебных органов или при выемке доказательств в порядке, установленном Федеральным законом. Протокол выемки (требование суда) подлежит хранению учреждением с копией карты вызова.

10.9 В случае смерти пациента протокол установления смерти человека выдается супругу или близкому родственнику (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным, братьям и родным сестрам, внукам, дедушке, бабушке), а при их отсутствии – иным родственникам либо законному представителю умершего, правоохранительным органам, органу, осуществляющему государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности, и органу, осуществляющему контроль качества и условий предоставления медицинской помощи, по их требованию человека или его законному представителю, а иным лицам по требованиям срока, установленного законодательством РФ.

10.10 Перед передачей писем на отправку, ответственный сотрудник, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

10.11 Подписанные исходящие письма регистрируются в журнале учета исходящей корреспонденции, далее формируется почтовое отправление.

10 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

11.1 Письменное обращение (или приравненное к нему обращение), поступившее в учреждение или его должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

11.2 В исключительных случаях главный врач либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Уведомление направляется гражданину не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.3 По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, учреждение обязано в установленный законом срок предоставлять необходимые документы

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 16 из 24
--------------	---	---------------

и материалы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну для которых установлен особый порядок предоставления.

11.4 Если учреждение не имеет возможности представить ответ на запрос (истребуемое судом доказательство) вообще или в установленный судом срок, оно обязано известить об этом суд в течение 5 дней со дня получения копии определения об истребовании доказательства и (или) запроса и указать причины, по которым истребуемое доказательство не может быть представлено.

11.5 Ответ о невозможности предоставления запрашиваемой информации, а также уведомление по отдельным обращениям (пункт 10.1 настоящего Положения), должны быть предоставлены в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня регистрации запроса (обращения), если иное не установлено настоящим Положением.

11.6 Лица, осуществляющие обработку и хранение документов, содержащих персональные данные, как на бумажных носителях, так в информационных системах, обеспечивают их сохранность.

11 РАССМОТРЕНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

12.1 Ответ на обращение не дается учреждением в следующих случаях:

12.1.1 в письменном обращении не указана фамилия гражданина направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

12.1.2 в полученном письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (если в указанном обращении содержатся сведения о противоправном деянии, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

12.1.3 текст письменного обращения не поддается прочтению;

12.1.4 текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения заявления или жалобы;

12.1.5 в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

12.1.6 ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (например, персональные данные/ врачебная тайна).

12.2 В случае, предусмотренном пунктом 10.1.2 настоящего Положения, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу заданных

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 17 из 24
--------------	--	---------------

вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

12.3 В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению (пункт 10.1.3), или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (пункт 10.1.4 Положения) ответ на обращение не дается, о нем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12.4 В случае, предусмотренном пунктом 10.1.5 Положения, учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с гражданином по данному вопросу, и сообщить гражданину, направившему обращение, о решении не предоставлять ответ по существу обращения.

12.5 В случае, предусмотренном пунктом 12.1.6 Положения, учреждение в праве оставить обращение без ответа по существу заданных вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости разглашения сведений составляющих, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

12 ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

13.1 Личный прием граждан в учреждении проводится главным врачом и уполномоченными на то лицами в установленные для приема дни и часы, по месту нахождения учреждения, в кабинете руководителя или ином кабинете (при необходимости).

13.2 Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

13.3 Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

13.4 До личного приема гражданин сообщает секретарю руководителя:

- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому желает получить ответ на свое обращение или соответствующее уведомление;
- краткое содержание устного обращения;
- сведения о своей принадлежности к категориям граждан, которые пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

13.5 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 18 из 24
--------------	---	---------------

личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

13.6 На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

13.7 Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Положением.

13.8 Устные обращения граждан регистрируются в Журнале личного приема граждан. 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, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях, в установленные настоящим Положением сроки дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.9 В случае необходимости при ведении приема граждан могут быть приглашены работники структурных подразделений МО, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

13.10 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13.11 В ходе личного приема, гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, либо в установленные настоящим Положением сроки, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (при необходимости).

13.12 Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан, осуществляется ответственным лицом в соответствии с настоящим Положением.

14 АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

14.1 Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 19 из 24
--------------	---	---------------

полномочий;

- количество выявленных несоответствий (нежелательных событий) и принятые меры по устранению несоответствий.

14.2 Ответственное лицо по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан и предоставляет сведения в Комиссию по ВККиБМД.

14.3 Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет заместитель главного врача по медицинской части Кириллова Ю.М.

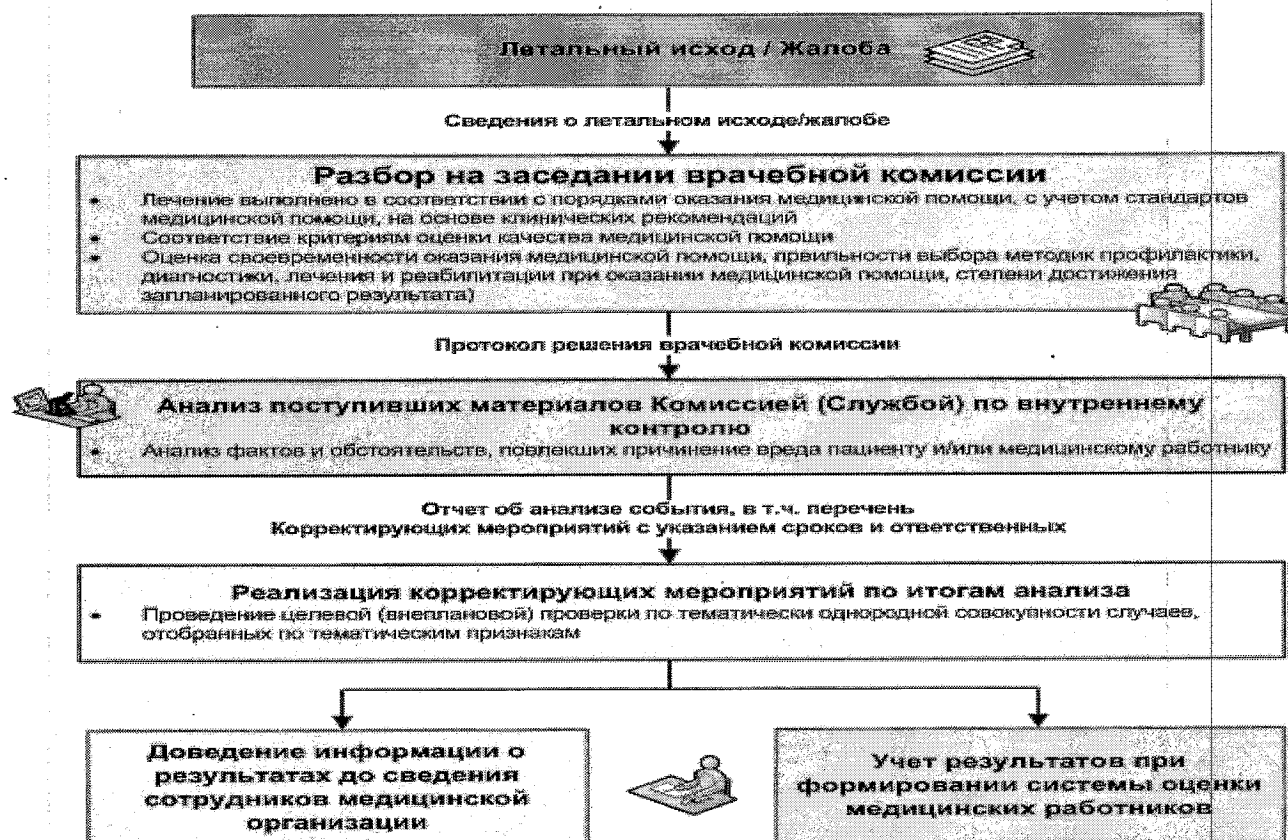
15 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

15.1 Руководитель и сотрудники ГБУЗ НГКИБ несут ответственность за соблюдение данного Положения в пределах своей компетенции.

15.2 Должностные лица, виновные в нарушении законодательства РФ, несут дисциплинарную, гражданско-правовую, административную, уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Приложения

Приложение № 1



Ответственный:

(подпись) _____ (Ф.И.О.) _____

(подпись) _____ (Ф.И.О.) _____

Начат: 20 г.

Окончен: 20 г.

[illegible]

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСОВ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СВЕДЕНИЙ ИЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Ответственный: _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)
 _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

Начат: _____ 20__ г.
 Окончен: _____ 20__ г.

Регистрационный номер, дата	Дата обращения	ФИО заявителя ФИО и должность представителя юр. Лица, наименование организации, № и дата выдачи удостоверения/ доверенности	Краткое содержание	ФИО сотрудника, ответственным рассмотрением обращения	Результат рассмотрения (№ и дата исх. документа – при наличии)	Отметка о получении ответа на запрос

Редакция № 1	Порядок рассмотрения обращений граждан	стр. 23 из 24
--------------	--	---------------

Приложение № 4

ПРИМЕР РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНОЙ КАРТОЧКИ

(лицевая сторона)

0229140	Регистрационно-контрольная карточка	
Корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон)		
Предыдущее обращение от.....№, от.....№		
Вид документа		
Автор, дата, индекс сопроводительного письма		
Дата, индекс поступления		
Краткое содержание		
Отв. исполнителя		
Резолюция		
Автор резолюции		
Срок исполнения		

(оборотная сторона)

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял Подпись контролера			
Дело	Том	Листы	Фонд Опись Дело

17 ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					

18 ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					