



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«РЕСПУБЛИКАНСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА им. Н.А.СЕМАШКО»**

**Буряад Уласай Элүүрые хамгаалгын яаманай
«УЛАС ТҮҮРЫН Н.А. СЕМАШКЫН НЭРЭМЖЭТЭ КЛИНИЧЕСКЭ ЭМНЭЛГЫН ГАЗАР»
гэһэн гүрэнэй элүүрые хамгаалгын бээ дааһан эмхи зургаан**

Павлова ул., д. 12, Улан-Удэ, Республика Бурятия, 670047
Тел. (факс.) 43-72-36 rkbsemashko@govrb.ru

П Р И К А З

06 августа 2024г.

г. Улан-Удэ

№ *993*

**Об утверждении и введении в действие Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан в «Республиканская клиническая больница им. Н.А.Семашко»
МЗ РБ**

В целях реализации законных прав граждан на обращение, урегулирования процедуры рассмотрения обращений граждан, обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н.А.Семашко» Министерства здравоохранения РБ (далее – Положение)
2. Назначить ответственным лицом за прием, регистрацию и контроль сроков направления ответов по обращениям граждан заведующую канцелярией Курбанову Т.Н., дублером назначить секретаря руководителя Кирикову Т.Н.
3. Назначить ответственным лицом по работе с обращениями граждан, поступающих на официальный сайт учреждения, пресс-секретаря Гармаеву С.А., в связи с чем Гармаевой С.А. ежедневно проводить мониторинг обращений, не позднее следующего дня передавать их для регистрации делопроизводителю.
4. Старшим медицинским сестрам отделений обеспечить контроль ведения Журналов отзывов и предложений. Информировать граждан о порядке подачи жалоб: лично; по телефону круглосуточной «горячей линии»; в письменной форме на почтовый адрес, в приемную главного врача, факсимильной связью; в форме электронного документа на официальный сайт; в форме электронного документа на адрес электронной почты учреждения.

5. Назначить ответственными лицами за организацию рассмотрения поступивших обращений заместителей главного врача и руководителей подразделений в соответствии с профилем поставленных в обращении вопросов:

Хирургический профиль и высокотехнологическая МП – Дашибалова Т.Л.,
Поликлинический профиль – Чимитдоржиева Т.Н.,
Клинико-экспертная деятельность – Дамдинова Г.Х.,
Терапевтический профиль – Данчинова А.М.,
Деятельность РСЦ – Страмовская Н.Н.,
Хозяйственные вопросы – Костылев М.В.,
Финансовая деятельность – Фурманова Е.П.

5. Признать утратившими силу приказ № 326 от 05 апреля 2019 года «Об утверждении и введении в действие Порядка работы с обращениями граждан в ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н.А.Семашко» МЗ РБ и приказ № 960 от 07 ноября 2019 «О внесении изменений в приказ № 326 от 05 апреля 2019 года «Об утверждении и введении в действие Порядка работы с обращениями граждан в ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н.А.Семашко».

6. Заведующей канцелярией Курбановой Т.Н. ознакомить заинтересованных лиц с приказом.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

И.А. Шпак

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в
ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им.Н.А.Семашко»
Министерства здравоохранения РБ**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с обращениями граждан в государственном автономном учреждении здравоохранения «Республиканская клиническая больница им.Н.А.Семашко» (далее-Положение) разработан в целях совершенствования работы с обращениями граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и определяет последовательность действий должностных лиц по работе с обращениями граждан Российской Федерации, а также иностранных граждан, лиц без гражданства.

1.2. Граждане имеют право обращаться в ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н.А. Семашко» (далее-Учреждение):

- лично;
- в письменной форме в приемную главного врача или на почтовый адрес, или факсимильной связью;
- в форме электронного документа на официальный сайт;
- в форме электронного документа на адрес электронной почты;
- по телефону круглосуточной «Горячей линии»

1.3. Регистрация обращений граждан осуществляется в используемой в Учреждении автоматизированной системе электронного документооборота (далее- СЭД).

1.4. Сведения о местонахождении медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: www.rkbsemashko.ru.

1.5. Почтовый адрес медицинской организации: 670031, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Павлова, д. 12.

Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приему, телефонам сотрудников медицинской организации: 8(3012)436742, 437236 (факс). Телефон круглосуточной «Горячей линии»: 8(3012)435038.

1.6. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений с доставкой по почте или курьером направляется по адресу: 670031, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Павлова, д. 12.

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 08.00 до 17.00, обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00.

1.7. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии» Учреждения регламентируются отдельным Порядком организации работы круглосуточной «Горячей линии» в медицинской организации.

2. Термины и сокращения, используемые в настоящем Положении

Обращение – направленные в учреждение письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по улучшению и развитию деятельности учреждения.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав или прав другого лица, либо сообщение о недостатках в работе лечебного учреждения или его должностных лиц, критика деятельности учреждения.

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

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

Заявитель – физическое лицо либо уполномоченные представители.

СЭД – автоматизированная система электронного документооборота.

3. Права граждан при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой в вышестоящие инстанции на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

3.3. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством РФ. В случае, когда при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения (на основании сведений, указанных в информированном добровольном согласии на предоставление конфиденциальной информации), принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения, с уведомлением об этом заявителя.

4. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан

4.1. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1.1 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.1.2. Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

- наименование организации, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О., должность соответствующего должностного лица;

- Ф.И.О. заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения достаточно почтового адреса одного заявителя;

- суть обращения; личная подпись (подписи) заявителя и дата.

4.1.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В таком случае составляется опись переданных оригиналов документов.

4.1.4. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа на адрес электронной почты учреждения либо на официальный сайт в разделе Интернет-приемная, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением при рассмотрении письменных обращений.

4.1.5. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Вправе указать свой номер телефона для связи. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.1.6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в учреждение. Обращение регистрируется в автоматизированной системе электронного документооборота (СЭД) либо журнале учета обращений с присвоением входящего номера документа.

4.1.7. Информация, заявления, просьбы, жалобы, содержащиеся в социальных сетях, онлайн-платформах не подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. При наличии в социальных сетях, онлайн-платформах нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи Учреждение вправе реагировать в соответствии с действующим законодательством.

4.1.8. Все поступившие обращения направляются для рассмотрения главному врачу или лицу, его замещающему, не позднее следующего рабочего дня после дня регистрации.

4.1.9. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

4.1.10. После рассмотрения поступившего обращения главным врачом назначается ответственное должностное лицо за организацию рассмотрения обращения и принятия решения по существу из числа заместителей в соответствии с профилем поставленных в обращении вопросов (хирургическая, терапевтическая, высокотехнологическая, поликлиническая помощь, экспертная деятельность, хозяйственные и иные вопросы) либо иное должностное лицо.

4.1.11. Ответственный заместитель главного врача либо иное назначенное должностное лицо организует работу по рассмотрению обращения гражданина с привлечением врачей экспертов клинико-экспертного отдела, юрисконсульта; принимает решение о необходимости проведения заседания ВК по разбору данного случая; дает поручения о запросе у сотрудников письменных объяснений, при необходимости приглашение для встречи и уточнения обстоятельств гражданина, направившего обращение; поручает подготовку проекта ответа на обращение; контролирует сроки направления ответа заявителю.

4.1.12. Рассмотрение обращений граждан по поводу качества оказания медицинской помощи при необходимости проводится с участием врачебной комиссии медицинской организации (далее — ВК), согласно установленного порядка деятельности врачебных комиссий.

4.1.13. Функции и распределение полномочий ВК по подкомиссиям (при наличии) определяются приказом главного врача.

4.1.14. При рассмотрении обращений граждан ВК изучает конкретный клинический случай, имеющийся в учреждении и дополнительно представленную медицинскую и иную документацию.

4.1.15. При этом в заседании ВК помимо постоянных членов комиссии принимают участие лечащий врач пациента и в качестве приглашенных членов — наиболее опытные специалисты, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении.

4.1.16. По итогам рассмотрения жалобы ВК выносит решение по вопросам, изложенным в обращении, а также проводит анализ ситуации, формулирует проект ответа, а также при необходимости использования административных мер в отношении сотрудников чьи действия/бездействие рассматривались в связи с обращением, вносит предложения главному врачу по применению корректирующих и организационных мер.

4.1.17. При рассмотрении обращений граждан, не требующих привлечения работы ВК, должностные лица и руководители структурных подразделений анализируют содержание поступающих обращений и в пределах своей компетенции, принимают меры по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан, при необходимости вносят главному врачу предложения по принятию соответствующих административных решений.

4.1.18. Обращения граждан считаются рассмотренными, если уполномоченным сотрудником дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменные ответы регистрируются в электронной базе данных.

4.1.19. По результатам рассмотрения жалобы, в случае подтверждения изложенных в ней фактов, формулируется ответ, в котором указываются принятые корректирующие и организационные меры.

4.1.20. Обращение может быть оставлено без ответа только в случаях: если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, анонимное обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений; письменное обращение не поддается прочтению (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению); письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи; если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено в медицинской организации ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений (заявитель уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки).

4.1.21. Ответ на обращение должен быть направлен в той же форме, что и поступившее обращение, по адресу, указанному в обращении: в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу.

4.1.22. По окончании работы с обращением оригиналы документов, представленные вместе с обращением, направляют в адрес гражданина вместе с ответом на его обращение с описью вложения в данное почтовое отправление. Копии предоставленных заявителем оригиналов документов хранятся в деле.

4.2. Личный прием граждан.

4.2.1. Личный прием граждан в учреждении проводится главным врачом и заместителями по соответствующим направлениям деятельности в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах, официальном сайте учреждения.

График проведения личного приема:

Главный врач 2-й и 4-й четверг каждого месяца с 16.00 до 18.00

Заместителем главного врача по медицинской части — каждый вторник с 16.00 до 18.00

Заместитель главного врача по хирургии, высокотехнологичной медицинской помощи — каждая среда с 16.00 до 18.00

Заместитель главного врача по КЭР — каждая пятница с 10.00 до 12.00

Заместитель главного врача по экономическим вопросам - каждая среда с 16.00 до 17.00

Главная медицинская сестра - каждая среда с 15.00 до 17.00

4.2.2 Запись граждан на личный прием осуществляется секретарем приемной главного врача при их личном обращении или по телефону. Должностное лицо, ведущее личный прием, регистрирует устные обращения в Журнале регистрации личного приема в хронологическом порядке.

4.2.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (при его наличии).

4.2.4. Если, на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием, или не относящиеся к ведению медицинской организации, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

4.2.5. Краткое содержание устного обращения, ФИО заявителя, адрес регистрации, принятые меры заносятся в Журнал регистрации личного приема граждан.

4.2.6. Если ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, т. к. изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, об этом также делается запись в Журнале.

4.2.7. Поданные при личном приеме письменные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, принятом для письменных обращений в п.4.1.

4.2.8. В ходе личного приема должностное лицо может отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2.9. Журнал личного приема граждан для организации и контроля исполнения поручений главного врача передаются делопроизводителю.

4.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.3.1. Граждане, обратившиеся в учреждение, имеют право выразить мнение по поводу качества оказываемых учреждением услуг, дать рекомендации по улучшению и развитию деятельности учреждения, о недостатках в работе лечебного учреждения или его должностных лиц, критика либо положительный отзыв, благодарность о деятельности учреждения или отдельных сотрудников. С целью реализации данного права граждан на информационных стендах отделений размещаются Журнал отзывов и предложений.

4.3.2. Журнал отзывов и предложений должен быть прошнурован, постранично пронумерован, скреплен подписью уполномоченного лица и печатью учреждения.

4.3.3. Для контроля, учета и своевременного рассмотрения предложений, отзывов, благодарностей и заявлений граждан Журнал подлежит еженедельному мониторингу старшими медицинскими сестрами. В соответствующей строке каждого обращения старшая медицинская сестра ставит подпись, дату просмотра обращения. При наличии в Журнале жалобы, заявления, предложения, требующих проведения служебного разбора,

обращение передается старшими медицинскими сестрами заведующей канцелярией не позднее следующего рабочего дня для регистрации и принятия необходимых мер, о чем в соответствующей строке указывается дата передачи обращения, а также подпись ответственного лица.

4.3.4. Положительные отзывы, благодарности о деятельности учреждения подлежат ежеквартальному мониторингу заведующей канцелярией, учитываются при рассмотрении вопроса о поощрении сотрудников учреждения. Положительные отзывы, благодарности пациентов медицинское учреждение вправе опубликовать на своем официальном сайте.

4.3.5. Для контроля и учета заявлений, отзывов, благодарностей Журнал передается старшими медицинскими сестрами отделений заведующей канцелярией раз в квартал, не позднее 30-го числа.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

5.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом или лицом, его замещающим не более чем на 30 дней, при этом в течение 3 дней письменно уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

5.3. Для принятия главным врачом решения о продлении сроков рассмотрения письменного обращения гражданина, лицо, ответственное за исполнение поручения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения, представляет служебную записку на имя главного врача с обоснованием необходимости продления срока исполнения.