



КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ НАРКОЛОГИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
(СПб ГБУЗ «ГНБ»)

ПРИКАЗ

29 декабря 2018 г.

№ 765

Об организации работы с обращениями граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская наркологическая больница»

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях организации и упорядочения рассмотрения обращений граждан **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская наркологическая больница» (Приложение № 1).

2. Утвердить формы журналов регистрации обращений граждан (Приложение № 2), учета приема граждан главным врачом (Приложение № 3).

3. Заведующим структурными подразделениями обеспечить размещение на информационных стендах:

3.1. контактной информации о руководителе отделения (Ф.И.О., должность, номер кабинета, график работы, телефон), к которому могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

3.2. адресов электронной почты и интернет-сайта учреждения;

3.3. графика личного приема граждан главным врачом, заместителями главного врача;

3.4. адресов и телефонов контролирующих органов и организаций.

4. Докукину С.И., врачу-методисту ОМКО, ответственному за работу по организации экспертизы качества медицинской помощи, обеспечить наличие информации, указанной в п. 3 настоящего приказа, на интернет-сайте учреждения.

5. Заместителя главного врача по медицинской части Стукалову Н.М. назначить ответственным за организацию рассмотрения обращений граждан, получавшим медицинскую помощь в стационарных отделениях.

6. Заведующего диспансерным отделением Анипченко А.В. назначить ответственным за организацию рассмотрения обращений граждан, получавших медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

7. Делопроизводителя Прозорову А.А. назначить ответственной за своевременную регистрацию и хранение дел по обращениям граждан в течение установленных сроков хранения, ведение журнала регистрации обращений граждан, запись на прием к главному врачу, ведение журнала учета приема граждан главным врачом, формирование дела по рассмотрению обращения гражданина в соответствии с утвержденным порядком рассмотрения обращений.

8. Персональный состав комиссии по рассмотрению жалоб граждан утверждается приказом главного врача.

9. Установить дни и часы личного приема граждан:

главным врачом – еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 18.00 по предварительной записи;

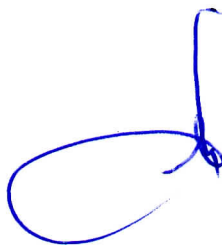
заместителем главного врача по медицинской части – ежедневно с 09.00 до 16.00 по предварительной записи.

10. Заведующим структурными подразделениями 1 раз в неделю знакомиться с обращениями граждан в книге жалоб вверенных подразделений под подпись, предоставлять копии обращений главному врачу или заместителю председателя комиссии по рассмотрению обращений граждан.

11. Докукину С.И., врачу методисту ОМКО, ответственному за организацию качества медицинской помощи, обеспечить анализ поступивших обращений ежеквартально и по итогам года, результаты анализа представлять главному врачу.

12. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



Д.П. Константинов

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения
«Городская наркологическая больница»**

1. Обращения граждан могут поступать в Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская наркологическая больница» (далее - больница) в устной форме, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений) или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу больницы, его заместителям или заведующим подразделениями лично или через своего законного представителя.

Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение в больницу из других органов или организаций.

3. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации делопроизводителем главного врача в день их поступления в диспансер.

Ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан назначается приказом главного врача.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в организации здравоохранения устанавливаются в соответствии со ст. 183 Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденного приказом Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 г. N 558.

4. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственный за ведение журнала регистрации обращений граждан назначается приказом главного врача.

Учету подлежат все обращения, поступившие в организацию здравоохранения в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

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

6. Главный врач поручает рассмотрение обращений комиссии по рассмотрению жалоб граждан или конкретному работнику учреждения или перенаправляет обращения по подведомственности в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

7. Состав комиссии по рассмотрению жалоб граждан (далее - комиссия) утверждается приказом главного врача. Комиссия состоит из председателя, заместителя председателя, членов и секретаря.

Председатель комиссии несет ответственность за деятельность врачебной комиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых решений врачебной комиссии.

Секретарь комиссии является ответственным за рассмотрение обращения, назначает и уведомляет членов комиссии о дате и времени заседания комиссии, готовит материалы для заседания комиссии, оформляет решение комиссии протоколом, контролирует хранение материалов работы комиссии в течение 5 лет с момента регистрации обращения.

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

9. Сотрудники больницы, участвующие в рассмотрении обращения, обязаны обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

10. Ответственный за рассмотрение обращения вправе приглашать заявителя для личной беседы/на комиссию, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников организации здравоохранения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

11. Сотрудники больницы, участвующие в рассмотрении обращения гражданина, несут ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

12. 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, руководитель организации здравоохранения принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию больницы, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

14. В случае если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией здравоохранения ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель организации здравоохранения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

15. Главный врач при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудникам учреждения, а также членам их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

16. 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.

17. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, 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 организации здравоохранения и подписываются главным врачом.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

18. В случае если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

19. 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.

20. В учреждении не реже одного раза в квартал секретарь комиссии по рассмотрению жалоб граждан проводит анализ поступивших обращений по следующим признакам:

количество поступивших обращений, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности обращений;

количество обращений, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины;

количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе Ф.И.О. и должностей конкретных медицинских работников (и подразделений), чьи действия обжаловались;

принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

21. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются главному врачу.

22. Устные обращения рассматриваются в учреждении лицом, к которому обратился гражданин (главный врач, его заместители, заведующие подразделениями), в ходе личного приема.

23. Главным врачом проводится личный прием граждан с периодичностью не реже 1 раза в неделю.

Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются главным врачом.

Информация о принятых главным врачом заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

24. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства 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 граждан.

25. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться к главному врачу, в вышестоящие органы управления здравоохранением или в суд.

Приложение № 2
к приказу СПб ГБУЗ «ГНБ»
от 29 ДЕК 2018 № 765

Журнал регистрации обращений граждан, поступивших в письменной форме или по электронной почте

№ п/п	Дата и № регистрации поступившего обращения	Ф.И.О. заявителя	Наименование организации, направившей обращение	Ф.И.О. работника/комиссия, осуществляющие рассмотрение обращения	Причина обращения	Результат рассмотрения	Дата и формаправки ответа заявителю

Приложение № 3
к приказу СПб ГБУЗ «ГНБ»
от 29 ДЕК 2018 № 765

Журнал учета приема граждан главным врачом

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Цель обращения	Отметка о результатах приема	Примечание