

ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА
«МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР»

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

г.Тюмень

П Р И К А З

«12» января 2015 г.

№ 34-В

О работе с обращениями граждан

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказа Департамента здравоохранения Тюменской области от 22.10.2009 № 703 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан», приказа Департамента здравоохранения Тюменской области от 13.12.2011 № 708 «О внесении изменений и дополнений в приказ Департамента здравоохранения Тюменской области от 22.10.2009 № 703 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности и председателя врачебной комиссии Кондратову С.Е. и заместителя главного врача по педиатрии Дедюкина Д.В.

2. Утвердить Инструкцию о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан (приложение № 1).

3. Утвердить учетную форму «Журнал регистрации обращений граждан» (приложение №2).

4. Утвердить «Учетную карточку личного приема граждан» (приложение № 3).

5. Утвердить график личного приема граждан генеральным директором ГБ ОАО «Медицинский центр» - каждый понедельник месяца с 14.00 часов до 15.00 часов.

6. Ответственным лицам за работу с обращениями граждан ежемесячно проводить внутриучрежденческий анализ обращений граждан с учетом источника, количества и причин обращений с разработкой конкретных планов по устранению выявленных нарушений (приложение № 4).

7. Обеспечить граждан доступной достоверной информацией о медицинских услугах, порядке и условиях их предоставления.

8. Приказ ГБ ОАО «Медицинский центр» от 03.01.2012 № 38-В «О работе с обращениями граждан» считать утратившим силу.

9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Е.В. Игошев

Инструкция о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан

1. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБ ОАО «Медицинский центр» или должностному лицу учреждения.

2. Обращение, поступившее в ГБ ОАО «Медицинский центр» или должностному лицу учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3. ГБ ОАО «Медицинский центр» или должностное лицо учреждения:

3.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

3.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Ответ на письменное обращение подписывается генеральным директором ГБ ОАО «Медицинский центр».

5. Ответ на обращение, поступившее в ГБ ОАО «Медицинский центр» или должностному лицу учреждения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

7. ГБ ОАО «Медицинский центр» или должностное лицо учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8. 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.

9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, генеральный директор ГБ ОАО «Медицинский центр» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10. Письменное обращение, поступившее в ГБ ОАО «Медицинский центр» или должностному лицу учреждения в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 3.2. настоящей Инструкции, генеральный директор ГБ ОАО «Медицинский центр» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Личный прием граждан в ГБ ОАО «Медицинский центр» проводится генеральным директором. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

13. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

14. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБ ОАО «Медицинский центр» или должностного лица учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

17. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

18. ГБ ОАО «Медицинский центр» и должностные лица учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение № 2
к приказу ГБ ОАО «Медицинский центр»
от «12» 01. 2015 № 34-В

Журнал регистрации обращений граждан

Регистрационный № п\п, дата регистрации	Источник обращения	Тип обращения	Ф.И.О. пациента, адрес	От кого поступило (реквизиты)	Тематика вопросов	содержание
1	2	3	4	5	6	7

Резолюция руководителя, дата	Дата контроля	Отметка об исполнении (дата и № исход.)	Исполнитель	Примечания
8	9	10	11	12

Учетная карточка личного приема граждан

Вела беседу _____ Фамилия И.О. _____ Номер _____
Дата: _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес автора _____

Социальное положение _____

Характер обращения _____

Содержание беседы: _____

Результат: _____

Ответом (разъяснением) (не) удовлетворен

С согласия гражданина ответ дается устно

(подпись заявителя)

Внутриучрежденческий анализ обращений граждан с учетом источника, количества и причин обращений с разработкой конкретных планов по устранению выявленных нарушений

Источник получения обращения	Всего обращений \в т.ч.обоснованных	%
-письменных		
-при личном приеме главного врача		
-при личном приеме администратора		
-на сайт учреждения в сети «Интернет»		
- по «горячей линии» (телефонному звонку)		
-через «ящик главного врача»		
-на сходах граждан		
Итого:		
Тематика обращений:		
-качество лечения взрослых		
-качество лечения детей		
-в связи со смертью взрослых		
-в связи со смертью детей		
-несогласие с решением МСЭ		
-о платных услугах		
-жалобы на работу учреждений здравоохранения		
-жалобы на действия медицинского персонала		
-о несвоевременной и неправильной диагностике		
-доступность медицинской помощи		
-доступность обеспечения лекарственными препаратами		
- о проведении ЭВН		
- о нарушении вопросов этики и деонтологии медицинскими работниками		
-нарушение санэпидблагополучия		
-благодарственные письма		
-несоответствие медицинской помощи федеральным (региональным) стандартам		
-другие (расшифровать)		
Итого:		