



РЕСПУБЛИКА ИНГУШЕТИЯ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ИНГУШЕТИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

(ГБУЗ ГДП)

ПРИКАЗ

« 30 » 01 2023г

№ 20

г.Назрань

«О совершенствовании работы с обращениями граждан
и утверждение графика приема граждан »

В целях совершенствования рассмотрения обращений граждан и организаций, соблюдения их прав и законных интересов, исполнения положений Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Указа президента от 17.04.2017 года № 171 , а также в целях совершенствования работы с обращениями граждан **П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Назначить заместителя главного врача по ОМР Картоеву Т.М. и юриста Сагова А.М. ответственными лицами за рассмотрение обращений граждан.

2. Утвердить:

2.1. Положение о работе комиссии (Приложение 1);

2.2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ» ГДП» (Приложение 2);

2.3. График приема граждан главным врачом и заместителями главного врача ГБУЗ ГДП» (Приложение 3);

2.4. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан (приложение 4);

3. Секретарю главного врача , с целью получения полной информации о работе с обращениями граждан:

3.1. Вести регистрацию обращений граждан как через вышестоящую организацию, так и непосредственно к главному врачу по установленной форме

3.2. Проводить регистрацию устных обращений граждан к главному врачу организации и его заместителям;

3.3. Картовой Т.М. заместителю главного врача по ОМР :

- Обеспечить организацию и проведение внутреннего контроля качества медицинской помощи в рамках 3-х уровневой системы контроля, обратив особое внимание на качество лечебно-диагностического процесса при рассмотрении жалоб и обращений граждан.

- обеспечить контроль за соблюдением сроков и полноты рассмотрения обращений граждан;

- в случае если разбор обращения не исполнен в установленный срок, направлять к главному врачу докладную записку с указанием должностных лиц, в отношении которых подано обращение;

- проводить анализ обращений граждан, поступивших в ГБУЗ «ГДП», ежеквартально докладывать главному врачу;

- проводить анализ обоснованности обращений и принятых мер по результатам рассмотрения.

4. Заместителю главного врача по медицинской части Мейриевой Р.А. рассматривать обращения граждан по вопросам:

-организации лечебно-диагностического процесса; оказания медицинской помощи в дневном стационаре.;

-рассматривать обращения, связанные: с качеством оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи; с направлением на высокотехнологичную медицинскую помощь ;

-санаторно-курортное лечение; медицинским обеспечением ДЛЮ;

- случаями, приведшими к инвалидизации, ухудшению состояния пациента;

5. Заместителям главного врача по итогам рассмотрения обращений в карточке регистрации делать запись об обоснованности данного обращения и принятых мерах по результатам его рассмотрения (при наличии).

6. Поддерживать в актуальном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте и на информационных стендах в соответствии с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Нальгиева Х.З.





ПОЛОЖЕНИЕ о комиссии по рассмотрению обращений граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Положение о комиссии по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ «Городская детская поликлиника» (далее - Комиссия) определяет цели, задачи, функции, права, обязанности и порядок работы Комиссии.
- 1.2. Комиссия создается в целях рассмотрения обращений граждан приказом главного врача в в ГБУЗ «ГДП».
- 1.3. Председателем Комиссии назначается заместитель главного врача по ОМР, секретарем один из членов Комиссии.
- 1.4. В своей деятельности Комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми документами Российской Федерации, РИ, а также настоящим положением.

2. ЦЕЛЬ

Целью работы комиссии является обеспечение прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, что способствует совершенствованию организации медицинской помощи в целом.

3. **ЗАДАЧИ** Основной задачей разбора обращений является обеспечение повышения удовлетворенности пациентов медицинской помощью и снижение количества обращений по ненадлежащему оказанию медицинской помощи.

4. ФУНКЦИИ

Основными функциями являются:

- определение обоснованности предъявляемых требований;
- выявление причин обращения пациента или его законного представителя с жалобой;
- анализ обращений пациентов на всех уровнях;
- при необходимости проведения очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем;
- принятие управленческих решений по результатам анализа;
- разработка мероприятий по предупреждению недостатков при оказании медицинской помощи, вызывающих обращение пациентов;
- обеспечение безопасности лечебно-диагностического процесса;
- обеспечение удовлетворенности пациента качеством оказания медицинской помощи;
- организация врачебных конференций по вопросам относящихся к компетенции заместителей главного врача разбору обращений граждан;
- внесение в установленном порядке предложений по вопросам, входящих в компетенцию главного врача и его заместителей.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМИССИИ

5.1. Комиссия имеет право:

- рассматривать обращения граждан, поступившие обращения на уровне ГБУЗ «ГДП»;
- приглашать на заседания Комиссии специалистов в адрес которых поступило обращение граждан;
- принимать коллегиальные решения и вносить предложения руководителю о решении вопросов, указанных в обращениях граждан;
- давать поручения руководителям отделений о решении вопросов и об устранении нарушений, указанных в обращениях граждан;
- принимать участие в работе выездных комиссий, создаваемых для разбора фактов, изложенных в обращениях граждан.

5.2. Комиссия обязана:

- объективно разрешать вопросы, указанные в обращениях граждан;
- предоставлять руководителю материалы работы Комиссии и проект ответа заявителю;
- готовить предложения о мерах по устранению нарушений, указанных в обращениях граждан.

6. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ

6.1. Председатель Комиссии руководит деятельностью Комиссии, председательствует на заседаниях Комиссии, организует работу Комиссии, осуществляет общий контроль за реализацией принятых Комиссией решений.

6.2. Периодичность заседаний Комиссии утверждено главным врачом, председателем Комиссии, исходя из количества поступивших на рассмотрение обращений граждан.

6.3. Члены Комиссии, а также специалисты, привлекаемые по инициативе Комиссии к участию в ее заседаниях, уведомляются о месте, дате и времени проведения заседания Комиссии не позднее, чем за три дня до начала заседания.

6.4. Решение Комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем, членами и секретарем Комиссии.

6.5. Секретарь Комиссии ведет протокол и оформляет его в течение трех дней после проведения заседания Комиссии. В протоколе указываются место и время проведения заседания; лица, присутствующие на заседании; вопросы, рассматриваемые на заседании; принятые решения; условия реализации принятых решений. Протокол может содержать также иную необходимую информацию.

6.6. Члены Комиссии, не согласные с принятым решением, имеют право в письменном виде изложить свое особое мнение.

6.7. Протокол заседания хранится у заместителя председателя Комиссии.

6.8. Секретарь Комиссии ежеквартально предоставляет председателю Комиссии анализ о работе с письменными и устными обращениями граждан.

«Утверждаю»

Главный врач ГДП

Нальгиева Х.З.

« » 2023г



Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГДП»

1. Обращения граждан могут поступать в ГБУЗ «ГДП» (далее - организацию) 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, заместителям главного врача, заведующим отделений лично или через своего законного представителя.
3. В целях реализации прав граждан на обращение, главный врач должен обеспечить: информирование граждан об их праве на обращение; регистрацию и учет поступивших обращений; рассмотрение поступивших обращений; принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений; подготовку и направление ответов заявителям; проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации: о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностного лица организации, к которому могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи; об адресах электронной почты и интернет - сайта организации; о графике личного приема граждан главным врачом ГБУЗ «ГДП»; об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.
5. Все поступившие обращения от граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в организацию.
6. Учет регистрации обращений, поступивших от заявителей в письменной, устной формах или по электронной почте, ведется в журнале у секретаря. Учету подлежат все обращения, поступившие в организацию 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. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются: порядковый номер; фамилия, имя, отчество, заявителя; адрес места жительства заявителя; наименование организации, направившей обращение; дата поступления обращения; дата и номер регистрации обращения; краткое содержание (повод) обращения; фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществлявшего рассмотрение обращения; результат рассмотрения обращения; дата и номер регистрации ответа на обращение.

7. Все поступившие в организацию обращения граждан подлежат рассмотрению. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику организации, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

8. Работник организации, получивший поручение главного врача о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

9. Работник организации, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Работник организации, получивший поручение руководителя организации о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

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

11. 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, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

12. 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 и подписываются ее руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

13. В случае если обращение поступило в организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае если обращение поступило в организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

14. 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.

15. В организации не реже одного раза в квартал проводится 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, чьи действия обжаловались; принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

16. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю организации.

17. Устные обращения рассматриваются в организации лицом, к которому обратился гражданин в ходе личного приема. Информация о принятых заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

18. 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.

19. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к руководителю организации, в вышестоящие органы управления здравоохранением или в суд.

«Утверждаю»
 Главный врач ГДП
 Нальгиева Х.З.
 « » 2023г



График приема граждан в ГБУЗ «ГДП»

Должностное лицо	Ф.И.О.	День приема	Время приема
Главный врач	Нальгиева Х.З.	Вторник, среда, четверг	16.00-18.00
Зам главного врача по МЧ, председатель ВК	Мейриева Р.А.	Ежедневно	10.00-13.00
Зам главного врача поОМР	Картоева Т.М.	вторник	10.00-13.00
Зав. лечебно-проф. отделением	Ужахова Л.С.	Ежедневно	10.00-16.00
Зав. лечебно-диагност. отделением	Чахкиева А.М.	Ежедневно	10.00-16.00
Юрист	Сагов А.М.	Ежедневно	10.00-13.00