

Министерство здравоохранения Московской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Московской области
«ЖУКОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
(ГБУЗ Московской области «Жуковская ОКБ»)

ПРИКАЗ

г. Жуковский

№ 45

«10» 01 2024 г.

**Об организации работы с обращениями граждан
в ГБУЗ Московской области «Жуковская ОКБ»**

Во исполнение требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановления Правительства Московской области от 29.07.2015 № 634/29 «О Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области», с учетом Приказа ГБУЗ Московской области «Жуковская ОКБ» от 15.11.2023 № 755 «Об организации работы с обращениями граждан, поступающими в ГБУЗ Московской области «Жуковская ОКБ» посредством использования QR-кодов», Приказа ГБУЗ Московской области «Жуковская ОКБ» от 05.12.2023 № 787 «О рейтинговании клинических и параклинических подразделений стационара ГБУЗ Московской области «Жуковская ОКБ» по количеству поступивших обращений», в целях оперативного рассмотрения обращений граждан, поступающих в ГБУЗ Московской области «Жуковская ОКБ», своевременной и качественной подготовки ответов на них

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить следующие требования к организации работы по рассмотрению обращений (в форме предложений, заявлений или жалоб):

1.1. Порядок регистрации письменных обращений заявителей:

– письменные обращения, поступающие в канцелярию учреждения (далее – канцелярия) подлежат регистрации в электронном журнале обращений в день поступления (ЕЦУР, МСЭД, нарочно).

1.2. С момента регистрации обращения подлежат рассмотрению в установленные сроки.

1.3. Срок рассмотрения и подготовки ответа на обращения устанавливается резолюцией главного врача. В резолюции даются указания по исполнению документа. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия, инициалы исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, подпись, дата.

1.4. Обращения, поступившие в государственную информационную систему Московской области "Единый центр управления регионом" (далее – ЕЦУР) с Портала «Добродел», а также из Министерства здравоохранения Московской области, подлежат рассмотрению в день регистрации. Ответ на обращение должен быть подготовлен не позднее 12:00 дня, следующего за днём регистрации.

1.5. Первым (ответственным) исполнителем при наличии нескольких исполнителей указывается **заместитель главного врача по профилю**; далее (при необходимости) **руководители структурных подразделений** учреждения.

1.6. Ответственный исполнитель при подготовке ответа на обращение созывает соисполнителей и координирует их работу. Ответственный исполнитель и соисполнитель (соисполнители) вправе давать поручения в виде резолюций лицам, непосредственно им подчиненным.

1.7. **Руководители структурных подразделений**, указанные в резолюции главного врача, либо получившие поручение заместителя главного врача по профилю, в установленный срок готовят проект ответа на обращение, предоставляют ответственному исполнителю

объяснительные записки от медицинского персонала, принимающего непосредственное участие в ситуации, указанной в обращении гражданина, а также прочие документы, имеющие отношение к сути обращения.

1.8. Ответственный исполнитель объединяет полученную от соисполнителей информацию в единый документ, проверяет её полноту и достоверность и направляет на подпись главному врачу. При рассмотрении обращений, касающихся качества оказания медицинской помощи, **заместитель главного врача по профилю** в обязательном порядке готовит Протокол врачебной комиссии.

1.9. В случае признания врачебной комиссией аргументов заявителя, указанных в обращении, обоснованными, вину медицинского персонала, принимающего непосредственное участие в ситуации, указанной в обращении, установленной, **заместитель главного врача по профилю** передает материалы по обращению главному врачу для принятия решения о наложении на виновное лицо дисциплинарного взыскания.

1.10. Обязательным является соблюдение срока подготовки ответа на обращение, указанного в резолюции. Документ с пометкой «срочно» должен быть исполнен немедленно. В случае невозможности исполнения документа в установленный срок ответственный исполнитель обязан незамедлительно сообщить о данном факте главному врачу.

1.12. **Заместитель главного врача по профилю**, указанный ответственным исполнителем в резолюции главного врача, несет персональную ответственность за полноту и достоверность информации, используемой при подготовке ответа на обращение, а также за подготовку ответа в установленный срок.

1.13. **Руководители структурных подразделений**, принимающие участие в подготовке ответа на обращение, ответственны за своевременный качественный анализ информации и представление ответственному исполнителю в установленный срок проекта ответа.

2. Установить следующие требования к рассмотрению письменных обращений граждан, поступивших в учреждение нарочно либо Почтой России:

2.1. Письменные обращения, решение по существу 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.

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

2.3. Учреждение имеет право не рассматривать письменные обращения, если в них не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение (анонимное обращение), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.4. Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работникам учреждения, а также имуществу учреждения. В этих случаях главный врач учреждения оставляет за собой право направить материалы в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности и письменно его предупредить о противоправности его действий.

2.5. Обращения в интересах другого лица принимаются и регистрируются в канцелярии в случаях предоставления заявителем документа (доверенности и пр.) на право предоставления интересов такого лица, с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2.6. В случае, если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы и не приводится новых доводов, главный врач учреждения по представлению заместителя главного врача по профилю принимает решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

2.8. Письменные обращения, поданные лично заявителем, регистрируются в канцелярии при наличии документа, удостоверяющего их личность (паспорт гражданина России, иностранного гражданина, вид на жительство, удостоверение беженца и пр.).

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

2.10. Письменное обращение, поступившее в учреждение нарочно либо Почтой России, должно быть рассмотрено не позднее 30 календарных дней с момента регистрации, включая отправку ответа заявителю.

2.11. Срок может быть продлен главным врачом учреждения в исключительных случаях, когда необходимо получение ответов в связи с обращением от других организаций (учреждений) или получения объяснений от временно отсутствующих лиц. О продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление. Максимальный срок продления рассмотрения заявления не может превышать 30 календарных дней.

2.12. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (если иное не указано в обращении).

3. Заведующему канцелярией **Миколовой Е.В.** обеспечить:

- своевременную регистрацию обращений, своевременное отправку и регистрацию подготовленных ответов заявителям;
- ведение единого Журнала регистрации обращений граждан в электронной форме;
- регистрацию и направление обращений граждан, полученных посредством использования QR-кодов, заместителям главного врача по профилям согласно тематике обращений.
- ведение Журнала регистрации обращений граждан, поступивших посредством использования QR-кодов, в электронной форме;
- своевременное предоставление информации главному врачу обо всех нарушениях сроков рассмотрения обращений.

4. **Заместителям главного врача по профилям:**

4.1. Вести обособленный учет и анализ количества и характера устных и письменных обращений граждан и готовить предложения, направленные на устранение недостатков, снижение количества обращений, устранение причин их возникновения.

4.2. Обеспечить рассмотрение обращений, поступивших посредством использования QR-кодов, обратную связь с заявителем, подготовку ответа в срок, не превышающий 48 часов с момента регистрации обращения.

5. Анализ обращений граждан обсуждать на совещаниях главного врача еженедельно. Ответственными за подготовку совещаний назначить заместителя главного врача по КЭР **Голикову Н.М.**, заведующего канцелярией **Миколову Е.В.**

6. Приказ ГБУЗ МО «Жуковская ГКБ» от 21.03.2023 № 217 «Об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ МО «Жуковская ГКБ» признать утратившим силу.

7. Настоящий приказ довести до сведения всех заинтересованных лиц.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Л.А. Бусыгина