

П Р И К А З

от 28.12.2024г. № 204л

**Об организации работы с обращениями граждан
в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника
город Каменск-Уральский»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 25.12.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 05.01.2024), приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» (с изменениями на 26 июня 2013 года в ред. Приказа Минздрава Свердловской области от 26.06.2013 N 826-п),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- 1.1. Положение о порядке работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский». (Приложение № 1).
- 1.2. Форму Журнала регистрации обращений граждан. (Приложение №2).
- 1.3. Форму журнала регистрации обращений граждан, подлежащих рассмотрению врачебной комиссией. (Приложение №3).
3. Заведующим отделениями оформить и иметь в наличии Журналы устных обращений граждан.
4. Назначить ответственными за получение, регистрацию обращений в Журнале, рассмотрение, своевременную подготовку и обеспечение своевременной отправки ответов на обращение в своих отделениях:
 - Воронину Н.Н.- заведующую стоматологическим терапевтическим отделением №1;
 - Молокову Ю.А.- заведующую стоматологическим терапевтическим отделением №2;
 - Голованову Н.П.- заведующую стоматологическим отделением №2;
 - Жилякову М.Ю.- заведующую стоматологическим отделением №1;
 - Кузьмину Е.И.- заведующую стоматологическим хирургическим отделением;
 - Сокольского Д.Д.- заведующего стоматологическим ортопедическим отделением №1;
 - Мальцева И.Н. - заведующего стоматологическим ортопедическим отделением №2;
5. Ответственным за своевременную сдачу квартальных отчетов по отчетной форме № 302 «302.Количество обращений граждан» на портале «Мониторинг деятельности медицинских учреждений» <http://monitoring.miss66.ru> назначить главную медицинскую сестру Кабирову Ю.М.
6. Системному администратору Дрыкину А.С. разместить Положение о порядке работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский» на официальном сайте ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский».
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

И.Н. Мальцева

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан
в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»

1. Положение о порядке работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский» (далее — Положение), устанавливает порядок получения, регистрации, рассмотрения, разрешения по существу обращений граждан, подготовку и направление ответов на обращения граждан в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский».
 2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 25.12.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 05.01.2024), приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» (с изменениями на 26 июня 2013 года в ред. Приказа Минздрава Свердловской области от 26.06.2013 N 826-п).
 3. Действие настоящего Положения распространяется на все письменные, устные, индивидуальные, коллективные, поданные на бумажных носителях или посредством направления электронного документа в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский».
 4. Обращения граждан, полученные должностными лицами ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский», поступившие через форму обратной связи на официальном сайте учреждения <http://dentkam.ru/>, посредством Платформы обратной связи <https://pos.gosuslugi.ru/landing/> и иных цифровых сервисов и форм, а также на электронный адрес поликлиники sp2@kamensktel.ru подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан, оформленном в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области».
 5. Устные обращения подлежат регистрации заведующими отделениями, руководителями структурных подразделений в Журнале регистрации устных обращений граждан.
 - 5.1. В случае, если при рассмотрении устного обращения усматривается необходимость проведения врачебной комиссии, составляется служебная записка с обоснованием такой необходимости. О передаче обращения на рассмотрение врачебной комиссии делается запись в журнале устных обращений граждан.
 - 5.2. При необходимости проведения заседания врачебной комиссий по устному обращению пациента, сведения о таком обращении регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, подлежащих рассмотрению врачебной комиссией* и вносятся в отчет по отчетной форме № 302 «302.Количество обращений граждан» на портале «Мониторинг деятельности медицинских учреждений» <http://monitoring.miss66.ru>.
 - 5.3. По результатам рассмотрения устного обращения, по которому было проведено заседание врачебной комиссии, учреждение направляет письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов в установленном порядке и сроки.
 6. В случае одновременного поступления нескольких обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, регистрация осуществляется только одного из обращений.
 7. Повторными считаются обращения:
 - 7.1. Если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
 - 7.2. Если с даты поступления первого обращения прошло более 30 календарных дней и ответ заявителю не дан;
- Не считаются повторными обращениями одного и того же лица, но по разным вопросам.

8. В письменном обращении должно быть указано: наименование организации, в которую направляется письменное обращение, фамилия, имя, отчество должностного лица, которому направляется обращение, фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, суть обращения, личная подпись и дата. В случае необходимости, к обращению прилагаются документы, материалы либо их копии.

В электронных обращениях должны быть указаны: фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, суть обращения. В случае необходимости, к обращению прилагаются документы, материалы в электронной форме.

9. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому может быть направлен письменный ответ, признается анонимным. Ответ на такие обращения не дается. В Журнале регистрации обращений граждан делается отметка «анонимное», в графе «адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор и делается отметка "Коллективное"

10. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

11. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский».

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский», в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

13. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов и (или) должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы и (или) должностным лицам.

14. Направлять обращение должностному лицу или сотруднику, действия (бездействие) которого обжалуются, запрещается.

15. При рассмотрении обращения должностные лица ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»:

- обеспечивают объективное, полное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости — проведение заседания врачебных комиссий с приглашением пациента;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту прав и законных интересов пациента;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

16. Ответ на обращение подписывается главным врачом ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский», либо уполномоченным им лицом.

17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем на бумажном носителе.

18. На поступившее обращение, содержащее предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский».

19. Особенности рассмотрения некоторых обращений:

19.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

19.2. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

19.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

19.4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский», а также членам их семей — ответ на такое обращение по существу поставленных вопросов не дается. При этом гражданину, направившему обращение, в письменной форме сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

19.5. Если письменное обращение не поддается прочтению — письменный ответ на такое обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения, письменно сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

19.6. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в письменной форме сообщается гражданину, направившему обращение.

19.7. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в таком случае главным врачом ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский» принимается решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки по данному вопросу, о чем в письменной форме сообщается заявителю.

20. Обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 календарных дней с момента поступления. Претензии о защите прав потребителя рассматриваются в течение 10 календарных дней.

21. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ.

22. В письменных ответах на обращения граждан должны быть указаны меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

23. В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся законным представителем пациента, необходимо указывать на возможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

24. Если в обращении гражданина содержатся вопросы, касающиеся качества оказания ему медицинской стоматологической помощи, в течение 10 календарных дней должна быть созвана врачебная комиссия, которая обязана оценить качество, полноту и своевременность оказания медицинской помощи пациенту.

25. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в установленные сроки с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

25.1 Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

25.2. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

25.3. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем, - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

26. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение гражданина или копию записи из Журнала устных обращений;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

27. В целях выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав и законных интересов в сфере охраны здоровья граждан, председатель врачебной комиссии на ее заседаниях проводит анализ и учет вопросов, содержащихся в обращениях и врачебная комиссия разрабатывает меры по устранению выявленных нарушений и недостатков. В том числе проводится анализ следующих данных:

- количество и характер поступивших обращений;
- решения, принятые по результатам рассмотрения обращений;
- количество судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним решениях.

ГАОУ СО «Стоматологическая поликлиника г.Каменск-Уральский»

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

начат 01.01.2024г
окончен _____

[illegible]

ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника г.Каменск-Уральский»

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан
подлежащих рассмотрению врачебной комиссией
начат 01.01.2024г
окончен _____

Вх.№ и дата (по журналу регистрации обращений или по журналу регистрации устных обращений)	ФИО, адрес заявителя, № телефона	Вид и суть обращения	ФИО ответственных за составление протокола ВК	Результат рассмотрения	Исходящий номер и дата ответа	Примечание, обоснованность обращения (жалобы)