

### Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «СГКП №15»

1. Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «СГКП №15» (далее - Положение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «СГКП №15» (далее - медицинская организация), включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них.

2. Приказом главного врача медицинской организации утверждается Положение и определяется лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращений граждан.

3. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений в медицинской организации установлен согласно приложению 1 к настоящему Положению.

4. Положение распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

5. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан, который заполняется в электронной форме согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

6. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

7. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

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».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

8. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

9. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

10. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

11. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

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.

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

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 № 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.

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

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;

- ответ заявителю;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

13. Контроль организации рассмотрения обращений граждан в медицинской организации осуществляется лицом, ответственным за организацию рассмотрения обращений граждан, в целях повышения уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи в медицинской организации, соблюдения требований законодательства о доступности и качестве медицинской помощи.

14. Заведующий канцелярией ежеквартально в срок до 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет лицу, ответственному за организацию рассмотрения

обращений граждан, Журнал регистрации обращений граждан и сформированные дела по обращениям граждан.

15. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья, в медицинской организации, лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращений граждан, ежеквартально в срок до 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, проводит мониторинг обращений граждан согласно приложению 2 к настоящему Положению.

**Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений  
в ГБУЗ СО «СГКП № 15 Промышленного района»**

1. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу: 443111, г. Самара, ул. Фадеева, д. 56а.
2. Адрес для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Самара, ул. Фадеева, д. 56а, 3 этаж, 87 кабинет (канцелярия).
3. Режим работы канцелярии:  
  
понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 16.00;  
пятница - с 9.00 до 15.30;  
обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.
4. Необходимую информацию на интересующий вопрос можно получить путем заполнения специальной формы в разделе «Задать вопрос» на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.gkp15.ru/> (далее - официальный сайт).
5. Обращения в форме электронного документа направляются в адрес электронной почты медицинской организации [05715@mail.miac.samregion.ru](mailto:05715@mail.miac.samregion.ru)
6. Письменные обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (846) 951-97-35.
7. Справочные материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в разделе «Пациентам» официального сайта.
18. График личного приема граждан администрацией медицинской организацией размещается на информационных стендах, находящихся в медицинской организации, а также на официальном сайте в разделе «Структура».