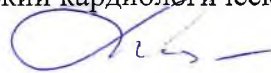


УТВЕРЖДАЮ:
Директор филиала Томского НИМЦ
Тюменский кардиологический научный центр



М.И. Бессонова

20 июля 2022 г.

Положение по работе с обращениями граждан

В работе с обращениями граждан руководствуемся основными законодательными документами РФ и приказами Департамента здравоохранения Тюменской области:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Приказ Минздрава РФ от 13 июня 2001 г. №207 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан»,
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 « О защите прав потребителей».
- Приказ Департамента здравоохранения по Тюменской области от 22.10.2009 г. №703 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» и приказ Департамента здравоохранения по Тюменской области №708 от 13 декабря 2011г. о внесении изменений и дополнений в приказ от 22.10.2009 г.» О повышении эффективности работы с обращениями граждан».
- Приказ Департамента здравоохранения Тюменской области «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» №151,152 от 17.02.2016 г.

1. Общие положения

Целью работы с обращениями граждан является улучшение доступности медицинской помощи и уменьшение количества жалоб и заявлений, поступающих от граждан:

- на организацию лечебно-диагностического процесса;
- на оказание некачественной медицинской помощи;
- на доступность достоверной информации о медицинских услугах, порядке и условиях их предоставления;
- на порядок рассмотрения обращений граждан о качестве оказания медицинской помощи населению.

2. Основные цели и задачи работы с обращениями граждан

1. Прием, регистрация, своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан (письменные заявления, книга жалоб и предложений, книги отзывов, анкеты пациентов).

Порядок работы с анкетами ТКНЦ.

В ТКНЦ разработаны анкеты двух видов, одна для стационара, другая для поликлиники и других отделений ТКНЦ. Анкеты выдаются приемным отделением каждому пациенту, который ложится на госпитализацию, а также анкеты выдаются пациентам дневного стационара, другой формы. Пациенты, когда заканчивают лечение, по желанию заполняют анкету, оценивают работу мед. персонала, отвечают на вопросы анкет. Заполненная анкета опускается в ящик для анкет, находящийся на каждом этаже. В конце месяца анкеты вынимаются из ящика и обрабатываются. Если есть замечания, информация доводится до заведующего отделения, если есть серьезные замечания, то ставим в известность главного врача ТКНЦ.

2 Организация учета и анализ обращений граждан.

3. Подготовка ответов на обращения граждан (в течение 3-5 дней с момента поступления).

4. Разработка и проведение мероприятий по устранению недостатков в работе, улучшению качества обслуживания.

3. Организация и порядок проведения работы по обращениям граждан

1. Граждане имеют право обратиться лично, а также направлять письменные обращения в филиал Томского НИМЦ Тюменский кардиологический научный центр (далее – Филиал).
2. В «Уголке потребителя» на 1-м этаже Филиала имеются контактные телефоны вышестоящих учреждений и учредительных органов, по которому можно обратиться по вопросу качества оказанной медицинской помощи (или иному вопросу).
3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Филиал и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.
4. Обращение, поступившее в Филиал, подлежит обязательному рассмотрению.
5. Личный прием граждан проводится главным врачом клиники Ташкеевой Ю.В. каждую среду.
6. Информация о месте и времени личного приема граждан находится в регистратуре.
7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4. Рабочая комиссия по работе с обращениями граждан Филиала:

- в целях улучшения качества лечения и обслуживания пациентов приказом №125 от 26.03.2007 г. создана рабочая комиссия по работе с обращениями граждан, приказом №39 от 01.02.2022 г. внесены изменения в состав рабочей комиссии;
 - менеджер отдела экономического развития и медицинского сервиса, входящий в состав рабочей комиссии, представляет отчет за каждый месяц по результатам анкетирования и книгам отзывов;
 - комиссия обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
5. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:
 - получать письменный или устный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
 6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
 7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу физического лица, а также членов его семьи, рабочая комиссия 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 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, рабочая комиссия по работе с обращениями граждан вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
 10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
 11. Ответ на обращение граждан подписывается представителем рабочей комиссии, либо уполномоченным на то должностным лицом. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. 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.
 12. Письменное обращение, поступившее в филиал Томского НИМЦ Тюменский кардиологический научный центр, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
 13. Содержание устного обращения заносится в Журнал учёта обращений граждан. 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 Журнал учёта обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
 14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан рабочая комиссия филиала Томского НИМЦ Тюменский кардиологический научный центр осуществляет в пределах своей компетенции, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Юрисконсульт

_____ Макаров В.В.

Исполнитель Шапаренко Т.М. т.1226