

# ГБУЗ СО «Территориальный центр медицины катастроф»

## ПРИКАЗ

г. Екатеринбург

«17» декаб 2017 г.

№ 18/1

«Об организации работы  
с обращениями граждан в ГБУЗ СО ТЦМК»


Во исполнение Федерального закона № 59 ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Приказа МЗ СО от 16.05.2013 № 539-П «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», а также усиления контроля за качеством подготовки ответов, своевременности предоставления информации по жалобам, стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Разработать и утвердить Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО ТЦМК. Отв.: зав.ОМО Кашеварова Л.Р.
2. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по ОМР - Колясников О.В
3. Осуществлять запись на личный прием к главному врачу и проводить регистрацию граждан, обратившихся на личный прием, в журнале установленной формы. Отв. секретарь - Фокина Л.Н., архивариус - Пляшкевич О.А.
4. Разместить график приема граждан главным врачом на стенде в холле центра. Отв.: зав.ОМО Кашеварова Л.Р.
5. Осуществлять контроль и ответ на обращения граждан на сайте организации [www.tcmkso.ru](http://www.tcmkso.ru) . Отв.: гл.фельдшер Пасютин Г.Ю., программист Бабийчук А.Е.
6. Утвердить состав Комиссии по работе с обращениями граждан. Председатель комиссии – Колясников О.В., члены комиссии – зав.ОМО Кашеварова Л.Р., ведущий юрисконсульт Халтурина А.А.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.П. Попов

«Утверждаю»  
Главный врач ТЦМК СО  
  
В.П. Попов  
« 17 » февраля 201 72

## Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ТЦМК» (ТЦМК СО).

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ТЦМК» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Приказом главного врача в ГБУЗ СО «ТЦМК» определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.
3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ТЦМК СО.
4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».
5. Отдельные обращения граждан рассматриваются в 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.
6. Все обращения граждан, поступившие в ТЦМК СО, подлежат обязательному рассмотрению (за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 5 настоящего Положения) на комиссии по работе с обращениями граждан (далее КРСОГ). Работа КРСОГ осуществляется согласно утвержденному Положению о комиссии по работе с обращениями граждан. Приложение 1.

6. 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 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.

7. Обращение граждан в электронной форме возможно через сайт организации [www.tcmkso.ru](http://www.tcmkso.ru) в двух разделах: вопросы-ответы и обратная связь. Контроль и осуществление ответа на обращение граждан осуществляет ответственное лицо, назначенное главным врачом ТЦМК СО.

8. Личный прием граждан в ТЦМК СО производит главный врач и уполномоченные им лица в рабочие дни с 8-00 до 16-30 по предварительной записи через секретаря руководителя по телефону (343) 231-26-00. При обращении граждан, принятых на личном приеме, проводится регистрация в «Журнале Регистрации приема граждан главным врачом» секретарем руководителя. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. Информация об осуществлении личного приема главного врача размещается на информационном стенде в холле здания центра.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на заместителя главного врача по организационно-методической работе в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями.

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН****ГБУЗ СО «ТЦМК»**

1. Состав Комиссии по работе с обращениями граждан (далее – КРСОГ) утверждается главным врачом ТЦМК. КРСОГ состоит из председателя, секретаря и членов комиссии. Членами комиссии являются специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан. К работе могут привлекаться заведующие ОПиЭКМП, врачи специалисты, юрисконсульт, начальник отдела кадров, другие специалисты ТЦМК. На должность председателя КРСОГ назначается заместитель главного врача по организационно-методической работе. При наличии жалобы на оказание медицинской помощи функции председателя могут быть делегированы заместителю главного врача по медицинской части, по оперативной работе – по своему направлению.

2. КРСОГ создается в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствования организации медицинской помощи.

4. Задачей КРСОГ является обеспечение многоуровневого ведомственного контроля над предоставлением лечебно-диагностических мероприятий надлежащего качества.

5. В своей деятельности КРСОГ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, настоящим Положением.

6. Основными функциями КРСОГ являются:

- определение обоснованности предъявляемых требований, жалоб, обращений;
- выявление причин обращения пациента или его законного представителя, представителей ЛПУ с жалобой;
- анализ обращений;
- при необходимости проведение очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем, представителями ЛПУ;
- принятие управленческих решений по результатам анализа;
- разработка мероприятий по предупреждению недостатков при оказании медицинской помощи, вызывающих обращения;
- обеспечение безопасности лечебно-диагностического процесса;
- обеспечение удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи;
- анализ случаев нарушения этики и деонтологии, в том числе случаев, возникающих при работе внутри организации;
- осуществление контроля работы медицинского персонала;
- организация врачебных конференций по вопросам, относящимся к компетенции КРСОГ;
- внесение в установленном порядке предложений по вопросам, входящим в компетенцию КРСОГ.

7. Каждое заседание КРСОГ проводится по каждому случаю обращения.

8. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ТЦМК.

9. Решение комиссии оформляется протоколом и доводится до сведения обратившегося в письменном виде и направляется ему по электронной почте или по указанному ему адресу.

10. Председатель КРСОГ отчитывается перед главным врачом ТЦМК о работе врачебной комиссии.

11. При необходимости, все функции КРСОГ могут возлагаться на врачебную комиссию.