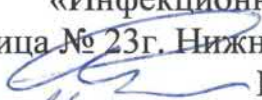
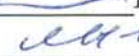


**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**
«Инфекционная клиническая больница № 23 г. Нижнего Новгорода»

603041, г.Н.Новгород, пр. Ильича, 54. тел.293-37-12 секретарь, тел.293-37-09 главный врач

«Утверждаю»
Главный врач ГБУЗ НО
«Инфекционная клиническая
больница № 23 г. Нижнего Новгорода»

Н.Г. Солошенко
«24»  2021 г.

✓ **ПОЛОЖЕНИЕ**

**О порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 23 г. Нижнего
Новгорода».**

Настоящее положение разработано в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения.

Цель – организация внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, анализ содержания поступающих обращений с целью своевременного принятия мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Данное Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан при личном приеме и/или в письменной форме.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности в связи с его обращением.

- 2.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:
 - 2.1.1 Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой их истребования.
 - 2.1.2 Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы

- и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 2.1.3 Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - 2.1.4 Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 - 2.1.5 Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
 - 2.2 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности медицинского учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
 - 2.3 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Порядок рассмотрения обращений.

- 3.1 Обращение, поступившее в больницу, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией учреждения.
- 3.2 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством РФ.
- 3.3 Пациент может обратиться как с письменной жалобой, так и устно или в электронной форме. Каждая из указанных форм обращений равнозначна в юридическом отношении и подлежит рассмотрению.

- 3.4 С жалобой может обратиться как сам пациент, так и другой гражданин (организация) с просьбой о восстановлении или защите прав пациента.
- 3.5 В ГБУЗ НО «Инфекционная больница № 23 г. Н. Новгорода» организован личный прием граждан главным врачом и/или заместителем главного врача по медицинской части: четверг с 14ч до 16ч. Кроме того, создана комиссия по рассмотрению жалоб, председателем которой является главный врач, члены комиссии – заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделений.
- 3.6 Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема посетителей и в регистрационно-контрольную карточку обращений гражданина. Ответ на устное обращение при личном приеме с согласия обратившегося дается в устной форме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.
- 3.7 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-ех дней с момента поступления в учреждение. Фиксируется в журнале учета предложений, заявлений и жалоб и регистрационно-контрольной карточке в канцелярии учреждения.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений.

- 4.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, наименование учреждения, в которое направлено письменное обращение, почтовый адрес, излагает суть предложения или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.2 В случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 4.3 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.
- 4.4 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа.
- 4.5 В случае, если в письменном обращении 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, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О

данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 4.6 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.
- 4.7 В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформление документации при письменном обращении.

- 5.1 Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется канцелярией учреждения.
- 5.2 Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.
- 5.3 На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер и регистрируется в регистрационной карточке учета.
- 5.4 Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.
- 5.5 Письменное обращение рассматривается в зависимости от содержания обращения главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части и/или комиссией учреждения по рассмотрению жалоб и обращений.
- 5.6 По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений: о принятии обращения к рассмотрению; о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение; об оставлении обращения без рассмотрения.
- 5.7 Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию учреждения, передается в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителю.

- 5.8 Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и/или тем должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 5.9 О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в регистрационной карточке.
- 5.10 По результатам окончательного рассмотрения обращения в регистрационную карточку учета заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю.
- 5.11 Письменное обращение, поступившее в больницу в соответствии с компетенцией учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 5.12 Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.
- 5.13 Ответ на обращение готовится на бланке учреждения и регистрируется в канцелярии.
- 5.14 Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.
- 5.15 Решение руководителя больницы может быть обжаловано в министерство здравоохранения Нижегородской области.
- 5.16 Ответ на обращение подписывается главным врачом или лицом, исполняющим его обязанности.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ИКБ №23»

Главный врач больницы и заместитель главного врача по медицинской части осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Подготовил: зам. главного врача по мед. части
П.Г. Зубаров

