**Государственное бюджетное учреждение**

**«Курганская областная клиническая больница»**

**ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА**

**от 28 сентября 2022 года №355 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в Государственном бюджетном учреждении «Курганская областная клиническая больница»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в ГБУ «КОКБ»**

**1. Общие положения**

1. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. В соответствие с настоящим порядком рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (далее - Порядок) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

3.Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан и юридических лиц (далее - обращения) в ГБУ «КОКБ» (далее - медицинская организация).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений**

Рассмотрение обращений в медицинской организации регламентируется нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. «326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 года № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»

**3. Срок рассмотрения обращений граждан**

1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию не должен превышать двух дней с момента поступления обращения.

2. Письменные обращения по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до десяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4. Общий срок рассмотрения письменных обращений - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем главного врача по клинико-экспертной работе) медицинской организации не более чем на тридцать дней. Гражданин письменно уведомляется в течение месяца с момента поступления обращения о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7. В установленный пунктом 4 раздела 3 настоящего Порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

8. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) по организационным вопросам и вопросам, не связанным с оказанием медицинской помощи, сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

9. Письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления, поступивший от пациента либо его законного представителя рассматривается в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 29.06.2016 от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» и соблюдением требований, установленных Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

11. Главный врач медицинской организации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

**4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращений**

1. Основанием для рассмотрения обращения является обращение направленное:

- в письменной форме по почте или факсу в медицинскую организацию;

- в электронной форме в медицинскую организацию;

- лично в медицинскую организацию.

2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

3. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (отчество - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, то предъявляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему и регистрации в журнале по форме, согласно приложению 1 к настоящему порядку.

7. Обращение, поступившее в медицинскую организацию с целью получения пациентом медицинских документов (их копий), отражающих состояние здоровья и выписки из них, в том числе в форме электронных документов рассматривается в установленном законом порядке (Федеральный закон РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.09.2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»).

**5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

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

3. Должностное лицо медицинской организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 в медицинскую организацию.

8. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т. д. подлежит регистрации и направлению для ознакомления главному врачу медицинской организации, либо его заместителю по медицинской части в соответствии с настоящим Порядком.

9. Поступившие в медицинскую организацию обращения сообщение о фактах коррупции, в течение 2 рабочих дней направляются заместителям главного врача на рассмотрение рабочей группы по противодействию коррупции.

10. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из Департамента здравоохранения Курганской области, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу медицинской организации.

11. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

**6. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации**

**при рассмотрении обращений**

1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

 - уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

**7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями в электронной форме**

1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта медицинской организации.

4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

**8. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, заместителями главного врача медицинской организации в соответствии с графиком.

2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте медицинской организации, в иных отведенных для этих целей местах, на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

3. Организация личного приема главным врачом, заместителями главного врача осуществляется начальником отдела документационного обеспечения.

4. Предварительная запись на личный прием главного врача осуществляется начальником отдела документационного обеспечения на основании письменного или личного обращения граждан с изложением вопроса по существу.

5. В случае обращения граждан к руководству медицинской организации по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу касающегося его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется главным врачом или его заместителем в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

7. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Форма карточки личного приема гражданина приведена в приложении 2 настоящему Порядку.

8. В случае если изложенные в 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. По окончании личного приема главный врач или заместитель главного врача, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решения которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

11. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает главный врач или должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

12. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

13. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

14. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся ответственным из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал.

15. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

Журнал обращений граждан должен включать следующие разделы:

- Ф.И.О. гражданина/ юридического лица;

- Адрес проживания гражданина/ местонахождение юридического лица;

- Содержание обращения;

- Результат рассмотрения;

- Обоснованное/необоснованное;

- Исходящий №;

16. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

**9. Работа с письменными обращениями граждан**

1. Порядок приема письменных обращений:

1) Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли) принимаются документоведами.

2) В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3) В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

4) При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденции;

- сортируются телеграммы;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

 - сортируются ответы на запросы по обращениям.

2. Порядок регистрации письменных обращений:

1) Письменное обращение в медицинскую организацию может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронной форме по электронной почте и через официальный сайт учреждения.

2) Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, поступившие в медицинскую организацию, передаются в день их поступления для регистрации.

3) Регистрация письменного обращения, в том числе, поступившего в электронной форме, с использованием официального сайта медицинской организации или электронной почты осуществляется документоведами.

4) При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

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

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

5) Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

6) В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, начальник службы внутреннего контроля качества направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

7) В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

**10. Работа с обращениями на телефон «Горячая линия»**

1. Работа с обращениями на телефон «Горячая линия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2. Прием обращений на телефон «Горячая линия» осуществляется с 8.00 до 16.30 по телефону: 8-992-425-78-21.

3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» доводится до сведения населения путем размещения на информационных стендах медицинской организации, в средствах массовой информации, на сайте Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия».

4. Все поступившие обращения граждан фиксируются в «Журнале регистрации обращений граждан на телефон «Горячая линия».

5. Информация о поступивших обращениях на телефон «Горячая линия» передается ответственным лицом на следующий рабочий день главному врачу.

6. Анонимные обращения не рассматриваются.

7. Сотрудник телефона «Горячая линия» обязан:

- вести учетно-отчетную документацию;

- соблюдать правила служебного поведения при ведении телефонного разговора.

**11. Рассмотрение обращения гражданина**

1. Должностное лицо, при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в отделе документационного обеспечения.

3. В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

6. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется отделом делопроизводства и документооборота в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

**12. Подготовка и оформление ответа на обращение гражданина**

1. По результатам рассмотрения обращения, ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо визирует должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения.

2. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении главного врача, заместителя главного врача медицинской организации), согласовывается:

- с руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

- с исполнителем поручения (если главным врачом медицинской организации определён исполнитель), либо лицом, его замещающим.

3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через заместителей главного врача.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом медицинской организации или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

6. При обращении граждан по вопросам, касающееся оказания неотложной, экстренной медицинской помощи, организационным вопросам, по которым решение может быть принято незамедлительно, данные обращения рассматриваются в течение одного рабочего дня, письменный ответ на обращения не дается, за исключением случаев, когда гражданин прямо указал в своем обращении предоставить ему письменный ответ.

7. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

8. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач медицинской организации или должностное лицо его замещающее.

10. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

11. Перед передачей ответов заявителям на отправку начальник отдела документационного обеспечения проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

12. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

13. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

.

**13. Организация контроля за исполнением Порядка**

1. Контроль рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

2. Контроль исполнения рассмотрения обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц медицинской организации

4. Основанием для проведения внутренней проверки по вопросам работы с обращениями являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений.

5. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля деятельности медицинской организации по работе с обращениями граждан.

**14. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию**

1. По результатам работы с обращениями граждан начальник службы внутреннего контроля качества формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений по форме согласно приложению 3 к настоящему порядку.

2. Для подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, руководитель службы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации осуществляют анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

3. Руководитель отдела по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку по форме, согласно приложению 3 к настоящему порядку.

**15. Ответственность**

1. Нарушения установленного Порядка, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**16. Порядок информирования о порядке рассмотрения обращений**

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, графике его работы, телефоны должностных лиц Департамента здравоохранения Курганской области, должностных лиц регистратуры, телефон «Горячая линия» размещаются в средствах массовой информации и на информационном стенде медицинской организации.

2. Государственное бюджетное учреждение «Курганская областная клиническая больница» расположено по адресу: 640002 г. Курган, ул. Томина, 63.

Адрес электронной почты: kokb@orbitel.ru

Телефон для справок по вопросу рассмотрения обращений граждан и юридических лиц: 8 (3522) 46-38-20

Факс: 8 (3522) 43-17-49

Официальный сайт медицинской организации: https://kokb.kurgan-med.ru/

Горячая линия: 8-992-425-78-21

Информационный стенд, содержащий информацию о графике приема граждан и юридических лиц, размещается при входе в медицинскую организацию.

3. График приема граждан и юридических лиц в ГБУ «КОКБ»:

Понедельник 8.00 - 17.00 часов

Вторник 8.00 - 17.00 часов

Среда 8.00 - 17.00 часов

Четверг 8.00 - 17.00 часов

Пятница 8.00 - 17.00 часов

Суббота Выходной день

Воскресенье Выходной день

График личного приема граждан и юридических лиц у главного врача в ГБУ «КОКБ»: каждый вторник, среда с 16.00 до 16.30 часов.

График личного приема граждан и юридических лиц у заместителя главного врача по медицинской части ГБУ «КОКБ»: каждый понедельник, четверг с 16:00 до 16:30 часов.

График личного приема граждан и юридических лиц у заместителя главного врача по хирургической помощи ГБУ «КОКБ»: каждую пятницу с 15:30 до 16:30 часов.

График личного приема граждан и юридических лиц у заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы ГБУ «КОКБ»: каждые понедельник, пятница с 14:00 до 15:00 часов.

4. Информация о процедурах рассмотрения обращений граждан и юридических лиц может предоставляться: при личном обращении, при направлении ответов на письменные обращения, по телефону, по факсу, по электронной почте, на официальном сайте.