Приложение №1

к приказу от 09.01.2024 № 11

Положение

**о работе с обращениями граждан в ГАУЗ «СП № 66 ДЗМ»**

**1. Общие положения**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГАУЗ « СП № 66 ДЗМ» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обраще­ний граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным за­коном № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Россий­ской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.
2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнени­ем, организации приема граждан.
3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ГАУЗ « СП № 66 ДЗМ».
4. При рассмотрении обращений граждан ответственные лица за работу с обращениями граждан обязаны:

-разобраться по существу поставленных в обращении вопросов , при необходимости истребовать нужные до­кументы, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям;

-систематически анализировать обращения граждан.

1. **Порядок учета (регистрации) рассмотрения и разрешения обращений граждан.**

2.1.Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение 2).

2.2. 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.

2.3.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.

2.4.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.

2.5.Все обращения граждан, поступившие в ГАУЗ « СП № 66 ДЗМ», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в пункте 2.4. настоящего Положения.

**3.Сроки рассмотрения обращений граждан.**

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

3.2.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.

3.3.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 указать 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».

3.4.Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность.

**4.Личный прием граждан**

4.1.Личный прием граждан проводится главным врачом.

4.2. Ин­формация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводит­ся до сведения граждан путем размещения в общедоступном месте.

4.3.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его лич­ность.

4.4.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. В остальных случаях дается пись­менный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.6.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему сле­дует обратиться.

4.7.В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмот­рении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обраще­нии вопросов.

**5.Контроль рассмотрения обращения граждан**

5.1.Контроль рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ « СП № 66 ДЗМ» осу­ществляется ответственным лицом 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.

5.2.С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводя­щих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в ГАУЗ « СП № 66 ДЗМ»,

ответственными по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопро­сов, содержащихся в обращениях граждан.