

**ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА –
ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»
КОМИТЕТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«_30_»_декабря_2022 год

№ __65__

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница», Положения о работе Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ОБУЗ «Офтальмологическая больница»

На основании Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», нормативных правовых актов в сфере здравоохранения федеральных органов и органов исполнительной власти Курской области, а также Устава ОБУЗ «Офтальмологическая больница»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница»;

1.2. Положение о работе Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ОБУЗ «Офтальмологическая больница»;

2. Назначить с 1 января 2023 г.:

2.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница» и за организацию работы Телефона доверия оставляю за собой;

2.2. Уполномоченным лицом за регистрацию обращений граждан назначается начальник отдела кадров Чаплыгина Надежда Афанасьевна;

2.3. Уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу Телефона доверия назначается заведующий консультативно-поликлиническим отделением – врач-офтальмолог Ванина Анна Владимировна.

Уполномоченными лицами за работу по рассмотрению обращений граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница» назначаются заведующий организационно-методическим отделом Брежнев Андрей Юрьевич и начальник отдела кадров Чаплыгина Н. А.

3. Ответственным лицам за работу по рассмотрению обращений граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница» обеспечить граждан:
- информирование о порядке рассмотрения обращений в ОБУЗ «Офтальмологическая больница» в соответствии с требованиями утверждённого Регламента;
 - информирование о порядке работы Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Положения о работе Телефона доверия;
 - Работу с обращениями граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница» в соответствии с требованиями утверждённого Регламента;
4. Уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан начальнику отдела кадров Чаплыгиной Н. А. обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утверждённого Регламента.
5. Уполномоченному лицу, обеспечивающему непосредственную работу Телефона доверия обеспечить работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Положения о работе Телефона доверия.
6. Начальнику отдела кадров Чаплыгиной Н. А. ознакомить с указанным документом всех ответственных должностных лиц и работников, на которых распространяются указанные документы, под роспись.
7. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.
8. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач:

Е. М. Толмачева

Регламент рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница», а также порядок принятия по ним решений и направления ответов заявителю. Основными задачами рассмотрения обращений граждан является:

- повышение эффективности реагирования работников ОБУЗ «Офтальмологическая больница» на коллективные и индивидуальные заявления, устные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения действующего законодательства Российской Федерации, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятия мер по их предупреждению;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе ОБУЗ «Офтальмологическая больница» и разработка на этой основе предложений для совершенствования его деятельности;
- оказание помощи гражданам и юридическим лицам, обратившимся к администрации ОБУЗ «Офтальмологическая больница», в решении их проблем.

1.2. Конечными итогами рассмотрения обращений могут являться:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на бесплатной основе.

2. Правовое регулирование отношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

2.1. ФЗ РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», , ФЗ РФ от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», ФЗ РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», *ФЗ РФ от*

7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ФЗ РФ от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан».

3. Основные термины, используемые в Регламенте

- 1) Обращение - направленные письменно или электронно, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинских услуг;
- 3) Заявление - ходатайство гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, замечания к работе ОБУЗ «Офтальмологическая больница», должностных лиц, либо критика деятельности ОБУЗ «Офтальмологическая больница» и должностных лиц;
- 4) Жалоба - заявление гражданина о нарушении его прав;
- 5) Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ОБУЗ «Офтальмологическая больница», либо выполняющее организационно-распорядительные, административно - хозяйственные функции в ОБУЗ «Офтальмологическая больница».

4. Права гражданина и обязанности должностного лица ОБУЗ «Офтальмологическая больница» при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения должностными лицами ОБУЗ «Офтальмологическая больница» гражданин имеет право:

- 1) знакомиться с документами и материалами, которые относятся к его обращению, если это не посягает на права и свободы других граждан и если документы не содержат сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую законом тайну;
- 2) просить об истребовании дополнительных документов и материалов, а также представлять их электронно;
- 3) получать письменный ответ на поставленный в обращении вопрос;
- 4) жаловаться на решение или на действие или бездействие;
- 5) заявить о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Должностные лица ОБУЗ «Офтальмологическая больница», работающие с обращениями, письмами, заявлениями граждан обязаны:

- 1) обеспечить всестороннее, объективное и своевременное разрешение обращения;
- 2) систематически анализировать обращения граждан;
- 3) четко и ясно проинформировать гражданина о порядке рассмотрения обращений;
- 4) наглядно предоставлять информацию об административных процедурах.

4.3. Должностные лица ОБУЗ «Офтальмологическая больница» вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя, а также принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения;

4.4. Должностные лица ОБУЗ «Офтальмологическая больница» несут ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращения.

4.5. Запрещено разглашать содержащиеся в обращении сведения, которые относятся к персональным данным заявителя без его согласия.

5. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информация размещается на официальном сайте и информационных стендах в ОБУЗ «Офтальмологическая больница».

5.3. Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

5.4. Письменные обращения граждане передают лично, направляют на почтовый адрес и электронный адрес ОБУЗ «Офтальмологическая больница»

5.5. Часы приёма обращений граждан: с понедельника по пятницу с 14-00 до 16-00.

5.6. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема руководителем ОБУЗ «Офтальмологическая больница»;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

6. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

6.1. Регистрация письменных обращений осуществляется в срок не более одного дня с момента поступления. Учет письменных обращений граждан и контроль за их своевременным рассмотрением ведет должностное лицо ОБУЗ «Офтальмологическая больница» в обязанности которого входит ведение делопроизводства.

6.2. В соответствии с *ФЗ РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»* письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления ОБУЗ «Офтальмологическая больница».

6.3. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней после того как было зарегистрировано. Письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, - в срок до 15 дней со дня их регистрации.

6.4. Письменные обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ОБУЗ «Офтальмологическая больница», в срок 7 дней должны

быть переадресованы в органы, которые рассматривают указанные вопросы, с уведомлением заявителя.

6.5. Если гражданин обращается с одним заявлением по вопросам, которые рассматриваются различными организациями, копия обращения должна быть направлена в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие инстанции.

6.6. Письма военнослужащих и членов их семей рассматриваются безотлагательно либо не более 7 дней со дня их поступления. В тех случаях, когда необходимо проведение специальной проверки, срок рассмотрения заявления или жалобы может быть продлен, но не более чем на 15 дней.

6.7. Обращение депутатов всех уровней рассматривается в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти».

6.8. Обращения граждан по вопросам оказания офтальмологической медицинской помощи на территории Курской области направленные Комитетом здравоохранения Курской области рассматриваются в семидневный срок.

6.8. Сроки рассмотрения обращений граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или резолюций уполномоченных должностных лиц.

6.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы и иным должностным лицам, за исключением органов дознания, судов и органов предварительного следствия руководитель ОБУЗ «Офтальмологическая больница» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

7. Требования к рассмотрению обращений в электронной форме

7.1. Обращения граждан, поступившие в электронном виде рассматриваются в соответствии с *ФЗ РФ от 02 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»*. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт ОБУЗ «Офтальмологическая больница», поступают на рассмотрение к руководству ОБУЗ «Офтальмологическая больница». Перед отправкой электронного обращения необходимо корректно заполнить форму. Ответ автору обращения направляется в соответствии с действующим *ФЗ РФ*, после установления личности обратившегося.

7.2. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства РФ о персональных данных.

7.3. Основанием является обращение гражданина в устной и (или) письменной форме, направленное в ОБУЗ «Офтальмологическая больница» лично, по телефону, почтой или электронной почтой.

8. Личный прием граждан

8.1. Главный врач ОБУЗ «Офтальмологическая больница» лично принимает граждан: еженедельно по вторникам с 10-00 до 12-00.

8.2. Гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, чтобы защитить нарушенные права.

8.3. Содержание устного обращения гражданина заносится должностным лицом, работающим с обращениями, письмами, заявлениями граждан, в журнал личного приема граждан.

8.4. Если факты и обстоятельства, которые изложены устно, являются очевидными и не нуждаются в дополнительной проверке, ответ предоставляется устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В случаях если гражданином составлено обращение письменно, то гражданину дается письменный ответ.

8.5. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале личного приема граждан.

8.6. Если установлено, что решение вопроса не входит в компетенцию ОБУЗ «Офтальмологическая больница», гражданину должен быть разъяснен порядок обращения в компетентные органы и организации.

9. Рассмотрение письменных обращений граждан

9.1. Основанием для начала исполнения функции по приему и регистрации письменного обращения гражданина является поступление обращения гражданина в ОБУЗ «Офтальмологическая больница».

9.2. Письменные обращения могут быть доставлены лично, получены почтовым отправлением или по информационным системам общего пользования.

9.3. Регистрация письменного обращения гражданина производится путем присвоения ему порядкового номера согласно журналу регистрации входящих документов.

На обращении проставляется входящий номер обращения и дата его регистрации.

9.4. В случае если письменное обращение доставлено гражданином лично в ОБУЗ «Офтальмологическая больница», должностное лицо принимает только копии подлинных документов, подлинные документы возвращаются гражданину.

9.5. Зарегистрированное обращение гражданина в тот же день направляется уполномоченному лицу ОБУЗ «Офтальмологическая больница» для подготовки поручения о рассмотрении обращения гражданина.

9.6. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ.

9.7. Подписанный ОБУЗ «Офтальмологическая больница» ответ на обращение гражданина в порядке делопроизводства передается должностному лицу, в должностные обязанности которого входит ведение делопроизводства, для регистрации ответа и отправки в адрес гражданина.

9.8. Обращения граждан снимаются с контроля после направления ответов на обращения.

9.9. Материалы рассмотрения обращений передаются исполнителем ответственному лицу по работе с обращениями граждан.

9.10. В случае если гражданин неоднократно обращался в ОБУЗ «Офтальмологическая больница» по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, должностное лицо - исполнитель поручения представляет руководителю служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. Решение о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином принимается руководителем в форме резолюции на отдельном листе, прилагаемом к служебной записке.

10. Основания для отказа в рассмотрении обращений граждан

10.1. В соответствии с ФЗ РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин вправе получить на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- 1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) 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;
- 3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- 4) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 5) если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

б) 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

7) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую ФЗ РФ тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11. Итоги рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными итогами рассмотрения обращений могут являться:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений.

11.2. Рассмотрение обращения может считаться завершенным после направления ответа по обращению либо отказа в рассмотрении обращения заявителю.

12. Анализ поступивших обращений

12.1. Обращения граждан систематически анализируются должностным лицом, на которого возложено ведение делопроизводства по обращениям, по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;

- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;

- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;

- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;

- поступление обращений через федеральные и местные органы государственной власти;

- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

12.2. По итогам работы с обращениями граждан должностные лица ОБУЗ «Офтальмологическая больница»:

- 1) подготавливают ответы и предложения, направленные на устранение недостатков;
- 2) предоставляют отчеты по работе с обращениями граждан главному врачу ОБУЗ «Офтальмологическая больница».

13. Организация контроля за исполнением Регламента

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется с целью обеспечения качественного исполнения поручений.

13.2. Контроль осуществляется должностным лицом, на которое возложена эта обязанность, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

13.3. Контроль за разрешением обращений включает:

- 1) снятие обращений с контроля;
- 2) сбор информации о ходе рассмотрения обращений;
- 3) подготовку оперативных запросов исполнителя о том как исполняется поручение;
- 4) подготовку информации о сроках исполнения поручений.

13.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

13.5. Поручение снимается с контроля после отправки ответа заявителю, компетентному органу.

13.6. Обращения, на которые даны промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

13.7. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ их в 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 сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**Положение
о работе телефона доверия
по вопросам оказания медицинской помощи в
ОБУЗ «Офтальмологическая больница»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает организацию работы Телефона доверия, в частности, по вопросу организации работы с обращениями граждан, полученными по телефону, по факту оказания медицинской услуги.

1.2. Телефон доверия осуществляет свои функции в соответствии с настоящим Положением и Регламентом рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «Офтальмологическая больница».

2. Работа Телефона доверия

2.1. Номер Телефона доверия для обращений граждан по вопросу оказания медицинской помощи:

2.2. Телефон доверия работает круглосуточно.

Прием звонков осуществляется круглосуточно дежурными специалистами. График дежурств утверждается главным врачом ежемесячно.

2.3. В состав дежурных специалистов осуществляющих прием звонков входят следующие специалисты: главный врач, заведующие лечебными структурными подразделениями, заведующий организационно-методическим отделом, секретарь руководителя, дежурные врачи.

Все поступившие обращения фиксируются, обрабатываются и регистрируются в Журнале Телефона доверия.

2.4. Сведения о времени работы Телефона доверия ОБУЗ «Офтальмологическая больница» размещены на стендах и сайте ОБУЗ «Офтальмологическая больница».

2.5. Дежурный специалист регистрирует каждое обращение в Журнале Телефона доверия. В Журнале должно быть указано:

- а) когда поступило обращение;
- б) идентификационные данные заявителя;
- в) текст обращения;
- г) должность и ФИО лица, которому адресовано обращение;
- д) когда дан ответ;
- е) сведения о принятом решении.

2.6. Обращения, которые поступают за календарный год, должны быть пронумерованы в хронологическом порядке.

2.7. Дежурный специалист сразу дает ответ по телефону, если имеется такая возможность.

2.8. Дежурный специалист дает гражданину разъяснение, как и в каком порядке ему необходимо обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в его компетенцию, либо по его желанию суть устного обращения гражданина регистрируется и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа.

2.9. Уполномоченное лицо, которое получило телефонограмму о поступлении обращении на Телефон доверия, принимает меры по решению вопроса оказания необходимой медицинской помощи. О решении, принятом по обращению на Телефон доверия, сообщается по телефону либо уполномоченным лицом ОБУЗ «Офтальмологическая больница», курирующим соответствующее направление работы ОБУЗ «Офтальмологическая больница», либо иным ответственным лицом в течение одного часа.

2.10. Письменный ответ направляется по указанному гражданином при обращении на Телефон доверия адресу.

2.11. Если в обращении на Телефон доверия ОБУЗ «Офтальмологическая больница» не указаны фамилия, имя, отчество, а также почтовый адрес обратившегося, то обращение не подлежит рассмотрению, кроме случая, когда в поступившем обращении содержится информация о противоправном деянии. В этом случае обращение направляется в компетентные государственные органы.

2.12. Гражданину может быть отказано, если ответ на обращение уже был дан неоднократно.

3. Лица, отвечающее за работу Телефона доверия

3.1. Отвечающие за работу Телефона доверия лица назначаются приказом главного врача ОБУЗ «Офтальмологическая больница (далее - Ответственное лицо).

3.2. Ответственное лицо осуществляет функции по обеспечению:

- подготовки и внесению предложений руководителю ОБУЗ «Офтальмологическая больница» по вопросам улучшения работы Телефона доверия;
- выполнения и представления главному врачу ОБУЗ «Офтальмологическая больница» анализа работы;
- контроля за соблюдением норм настоящего Положения;

3.3. Ответственное лицо занимается:

- осуществляет анализ звонков на Телефон доверия и принятых решений;
- подготавливает информацию для главного врача по работе Телефона. Регистрацию обращений, которые поступают на телефон доверия осуществляет дежурный специалист.

3.4. В случае отказа должностного лица ОБУЗ «Офтальмологическая больница» от рассмотрения поступившего на Телефон доверия обращения, переданного к рассмотрению в соответствии с компетенцией данного лица, решение принимается Ответственным лицом.

В случае невозможности решения вопроса Ответственным лицом, решение принимает главный врач ОБУЗ «Офтальмологическая больница».

3.5. Лица, которым стала доступна конфиденциальная информация в связи с рассмотрением обращений, полученных по Телефону доверия, несут ответственность за распространение такой информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.