# Обращение граждан

**Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи населению в ТОГБУЗ «Петровская ЦРБ»**

1. Жалоба может быть подана лицом, чьи права и законные интересы нарушены либо его представителем.
2. Порядок обжалования действий (бездействий) медицинского персонала, рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативными следующими правовыми актами:
* Законом РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
* Законом РФ от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
* Законом РФ от 29.11.2010 № 326 ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»

**Почтовый адрес медицинской организации:**

393070, Тамбовская область, Петровский район, с. Петровское, ул. Мира, д.46  «А»

Главный врач – Мазурин Валерий Семенович

Телефон для справок по обращению граждан: (47544) 2-03-79

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: crb-petrov@mail.ru

Факс: (47544) 2-03-79

В нашем учреждении организована работа «ящиков доверия».

Все обращения по вопросам организации работы учреждения, соблюдения этики и деонтологии медицинским персоналом, качества оказания помощи, опущенные в «ящик доверия» будут рассмотрены администрацией ТОГБУЗ «Петровская ЦРБ».

График работы приемной главного врача: Ежедневно с 8-00 до 15-12

Ответственный за рассмотрение обращений - заместитель главного врача по медицинской части – Маликов Владимир Николаевич

Тел. (47544) 2-30-71

График приема ежедневно с 14-00 до 15-00

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан включает в себя:

* прием и регистрацию обращения;
* рассмотрение обращения;
* направление ответа гражданину;
* оформление дела по обращению;
* анализ обращений граждан.

Обращение может поступить в ТОГБУЗ «Петровская ЦРБ»:

* почтовым отправлением;
* посредством факсимильной связи;
* по электронной почте, с использованием иных средств связи;
* через сайт ТОГБУЗ "Петровская ЦРБ" в разделе "Интернет-Приёмная".

Ознакомление с содержанием вопроса обращения осуществляется руководством ТОГБУЗ «Петровская ЦРБ» в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

Для регистрации обращений граждан в ТОГБУЗ «Петровская ЦРБ» заведен «Журнал регистрации обращений граждан», в который вносится следующая информация о поступившем обращении:

* дата поступления обращения;
* вид обращения (заявление, предложение жалоба);
* данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес);
* а также делается отметка о контроле, если запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан.

Не подлежат рассмотрению:

* обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
* обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;
* обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По данным обращениям гражданину направляется письменное уведомление с обоснованием в отказе рассмотрения обращения, подписанное главным врачом.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

В процессе рассмотрения обращения исполнитель вправе:

* запросить дополнительную информацию в лечебно-профилактических учреждениях области, органах местного самоуправления;
* пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

После рассмотрения и принятия решения ответственный за делопроизводство в ТОГБУЗ «Петровская ЦРБ» направляет гражданину ответ по существу вопроса, подписанный руководителем организации. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

В «журнал регистрации обращений граждан», заносятся все данные о принятых должностными лицами решениях по данному обращению, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения является дата отправки ответа на запрос корреспондента.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

 Порядок рассмотрения обращений граждан при личном приеме включает в себя:

* регистрацию обращения;
* рассмотрение обращения;
* подготовку письменного или устного ответа;
* анализ обращений граждан.

Работник ЦРБ, к которому обращается гражданин, проверяет у него документ, удостоверяющий личность.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

При устном обращении работник, к которому обратился гражданин, регистрирует в журнале регистрации обращений граждан его устное обращение, а также заносит все необходимые сведения об обратившемся гражданине.

Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если обратившейся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлении им агрессии либо неадекватного поведения.

В случае, 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, о чем делается запись в журнале.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

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

Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются в приемную ТОГБУЗ "Петровская ЦРБ".

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ гражданину.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Руководитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращения переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание и компетентность подготовленного ответа.

На заседаниях медицинского Совета ежемесячно проводится анализ поступивших обращений на качество оказания медицинской помощи, выявляются причины нарушения медицинского обслуживания граждан и принимаются меры по устранению данных причин.

Результаты выявленных нарушений регулярно обсуждаются на планерных совещаниях с медицинским персоналом ТОГБУЗ "Петровская ЦРБ"

**Алгоритм обжалования действий медицинского персонала**

С жалобой на действия медицинских работников можно обратиться как к их непосредственному начальству, так и в специальные надзорные органы. В зависимости от ситуации вы можете обратиться в следующие органы и к следующим лицам:

* Руководитель медицинской организации
* [Страховая медицинская организация](http://tofoms.ru/index.php?option=com_boss&task=show_content&catid=1&contentid=38&directory=1)
* [Управление здравоохранения Тамбовской области](http://zdrav.tmbreg.ru/)
* [Территориальный орган Росздравнадзора по Тамбовской области](http://68reg.roszdravnadzor.ru/)
* [Министерство здравоохранения](https://www.rosminzdrav.ru/)
* [Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения](http://www.roszdravnadzor.ru/)