

**Порядок
Приема и рассмотрения обращений граждан
в КОГБУЗ «Кировская областная клиническая психиатрическая больница им.
академика В.М.Бехтерева»**

1. Общие положения

1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в КОГБУЗ «Кировская областная клиническая психиатрическая больница им. академика В.М.Бехтерева» (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" определено понятие «обращение гражданина»: обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, благодарность или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, поступившие в Учреждение в устной форме, письменной форме, в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение).

1.4. В соответствии с настоящим Порядком обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.5. Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению.

2. Порядок оформления обращений гражданами

- 2.1. Обращения гражданам необходимо направлять на имя главного врача Учреждения
- почтой на адрес: 610029, г. Киров, п. Ганино;
 - лично в канцелярию;
 - по электронной почте (kirovpsyo@mail.ru).

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в канцелярии в день поступления.

2.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и не рассматривается.

2.4. Адрес электронной почты обратившегося гражданина является обязательной дополнительной информацией при направлении обращения по электронной почте.

2.5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению соответствующие документы и материалы.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение гражданина считается разрешенным, если по существу рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

3.2. Ответ на обращение готовится на бланке Учреждения и регистрируется в канцелярии Учреждения

3.3. Ответ на обращение подписывается главным врачом Учреждения и направляется заявителю заказным почтовым отправлением.

3.4. В случае если ответ на электронное обращение гражданина содержит врачебную тайну, персональные данные или иную, охраняемую законом информацию, обратившемуся гражданину рекомендуется обратиться в письменном виде с подтверждением своих полномочий для получения указанной информации.

3.5. В случае если электронное обращение гражданина не содержит врачебную тайну, персональные данные или иную, охраняемую законом информацию, такой ответ направляется заявителю на указанный в обращении адрес электронной почты.

4. Порядок работы с запросами граждан и их законных представителей на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

4.1. Письменный запрос пациента или его законного представителя на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, должен содержать следующие данные:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

4.2. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Учреждения, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией). Помещение для ознакомления с медицинской документацией представляет собой любое помещение (кабинет) Учреждения, учитывающее необходимость обеспечения пациента комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов;

4.3. Помещения для ознакомления с медицинской документацией должны быть оборудованы столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями, типовыми бланками и образцами их заполнения (для возможности оформления документов),

4.4. Вход и передвижение по помещению для ознакомления с медицинской документацией не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

4.5. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией соответствует графику работы Учреждения.

4.6. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации ответственным лицом обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится ответственным лицом информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

4.7. В помещении для ознакомления с медицинской документацией ответственным лицом ведутся следующие учетные документы:

4.8. журнал предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией (Приложение № 1)

4.9. журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (приложение 2).

4.10. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливаются делопроизводителем с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Учреждение вправе не рассматривать обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Учреждения, а также членов его семьи.

5.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Срок подготовки ответа по обращению гражданина, не требующему дополнительной проверки, проведения контроля объемов и качества медицинской помощи, составляет не более пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации.

6.2. Письменное обращение, требующее дополнительной проверки, проведения контроля объемов и качества медицинской помощи, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня его регистрации.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится должностными лицами в установленные дни и часы. Информация о графике приема граждан доводится до сведения граждан путем публикации на сайте Учреждения.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность - паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

7.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

7.5. Вслучае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Приложение № 1
к Порядку приема и рассмотрения
обращений граждан
в КОГБУЗ «Кировская областная
клиническая психиатрическая
больница им. академика
В.М.Бехтерева», утвержденному
приказом главного врача КОГБУЗ
«КОКПБ»
от « ____ » ____ 2019 № ____

Форма журнала предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией

| Регистрационный номер | Дата регистрации | Ф.И.О, адрес проживания обратившегося гражданина | Дата регистрации письменного обращения пациента либо его законным представителем | Предварительные дата и время посещения пациента либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией |
|-----------------------|------------------|--|--|---|
| | | | | |
| | | | | |

Приложение № 2
к приказу КОГБУЗ «КОКПБ»
от «___»___ 2019 №___

Форма журнала учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией

| Дата и время пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией | Время выдачи медицинской документации пациенту либо его законному представителю и ее возврата | Ф.И.О. пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию гражданина | Реквизиты документа, удостоверяющие личность пациента либо его законного представителя | Реквизиты документа, удостоверяющего полномочия законного представителя пациента | Ф.И.О. лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском лечении и обследовании пациента | Вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации | Личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией |
|--|---|---|--|--|---|---|--|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |