

Положение

об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ»

1. Общие положения.

1.1. Предметом регулирования положения об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ» (далее Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и юридических лиц с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ» (далее – Учреждение), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан:

- ГПК РФ от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.
- ФЗ РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- ФЗ РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- ФЗ РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- ФЗ РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
- ФЗ РФ от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»
- Закон Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

- Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение.
- Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

- Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов.
- Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.
- Письменное обращение – обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме.
- Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан главным врачом Учреждения, либо его заместителями.
- Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.
- Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Учреждения и его заместителями, согласно утвержденному графику.
- Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. Прием письменных обращений.

2.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются структурным подразделением ответственным за регистрацию обращений граждан.

2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. 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 ответственного за регистрацию обращений граждан.

2.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

2.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

2.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником структурного подразделения, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к

полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.6. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми и, по возможности, направляются адресату.

3. Регистрация обращений.

3.1. Все поступающие в Учреждение обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в «Журнале регистрации обращений» (далее - журнал) работниками структурного подразделения ответственного за регистрацию обращений в течение 3 рабочих дней после их поступления и в обязательном порядке доводятся до главного врача.

3.2. Регистрация письменных обращений и обращений, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками структурного подразделения, ответственного за регистрацию обращений, путем ввода необходимых данных об обратившихся лицах и содержании их обращений в журнал.

3.3. Журнал регистрации обращений содержит следующие графы: входящий номер поступившего обращения, дата поступления обращения, Ф.И.О. заявителя, адрес заявителя, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, установленный срок исполнения обращения, срок исполнения обращения и примечание.

3.4. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан и юридических лиц 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 и юридических лиц, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан и юридических лиц не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

3.5. Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты: наименование медицинской организации; заголовок; крайние даты (дата начала, дата окончания).

3.6. На каждом письменном обращении на лицевой стороне первого листа проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

3.7. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина, по его желанию, на копии обращения (при наличии копии обращения у гражданина) проставляется регистрационный штамп, дата регистрации, регистрационный номер, наименование занимаемой должности, фамилия и инициалы лица, ответственного за регистрацию обращений.

3.8. На обращениях граждан и юридических лиц, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

3.10. 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 обращению;
- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

3.11. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.12. Повторные обращения граждан и юридических лиц регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

3.13. Обращения граждан (с материалами к обращению) направляются главному врачу Учреждения в день регистрации или на следующий рабочий день.

4. Рассмотрение обращений.

4.1. Все обращения граждан и юридических лиц, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан и юридических лиц, указанных в п. 4.4. настоящего Положения.

4.2. Обязанности по рассмотрению обращений и даче на них ответа возлагаются на заместителя главного врача или руководителя структурного подразделения Учреждения, указанного в резолюции главного врача.

4.3. По обращению принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям главного врача;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;

4.4. Отдельные обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

- 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;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращением сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.6. Обращения, рассмотренные руководителем Учреждения, передаются в структурное подразделение ответственное за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

4.7. 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.

5. Сроки рассмотрения обращений.

5.1. Обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Руководитель учреждения в своей резолюции, при назначении ответственного за рассмотрение обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

6. Подготовка и направление ответов на обращения.

- 6.1. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 6.2. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 6.3. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 6.4. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
- 6.5. В ответе Учреждения 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».
- 6.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 6.7. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 6.8. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты, а так же за соблюдение срока дачи ответа на обращение.
- 6.9. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
- 6.10. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.
- 6.11. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения, ответственный за работу по регистрации обращений граждан проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

6.12. Оформленные надлежащим образом ответы передаются делопроизводителю Учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

6.13. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.14. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

7. Хранение письменных обращений

и материалов, связанных с их рассмотрением.

7.1. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении, ответственном за делопроизводство.

7.2. Дело, сформированное по итогу рассмотрения обращения должно содержать:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

7.3. Дело, сформированное по итогу рассмотрения обращения, хранится в Учреждении 5 лет.

7.4. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на делопроизводителя Учреждения.

8. Анализ обращений, поступивших в Учреждение.

8.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, начальник юридического отдела ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ» осуществляют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий.

8.2. Ежегодно до 01 февраля года следующего за отчетным начальник юридического отдела предоставляет главному врачу анализ обращений за предшествующий год.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

9.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи, 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.

9.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

9.3. Контроль за исполнением обращений граждан 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.

9.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача и руководителями структурных подразделений Учреждения, уполномоченными давать ответы на обращения граждан по направлениям.

9.5. Структурное подразделение Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

9.6. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

9.7. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

9.8. Структурное подразделение Учреждения ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу.

9.9. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача и руководителей структурных подразделений Учреждения, уполномоченных давать ответы на обращения граждан по направлениям.

9.10. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан 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 граждан.

9.11. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, 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 Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.