

ПОЛОЖЕНИЕ об организации работы с обращениями граждан в СПб ГБУЗ ГКОД

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28.12.2004 № 547-ФЗ, далее – 59-ФЗ) и иными нормативно-правовыми актами, действующими в данной области.

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан определяет порядок регистрации, рассмотрения и учета обращений граждан, контроля за их исполнением, а также организации личного приема граждан в СПб ГБУЗ ГКОД (далее – Диспансер).

1.3. Настоящий порядок определяет основы рассмотрения обращений (предложений, заявлений или жалоб), направленных в Диспансер:

1.3.1. в письменной форме;

1.3.2. в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) и на официальный сайт Диспансера в информационно-коммуникационной сети «Интернет» с обеспечением идентификацию и (или) аутентификацию) граждан;

1.3.3. направленных на рассмотрение в Диспансер государственным органом, органом местного самоуправления в порядке, предусмотренном частью 4 статьи 8 59-ФЗ;

1.3.4. устных обращений на личном приеме уполномоченными должностными лицами Диспансера.

1.4. При рассмотрении жалоб, предложений, заявлений граждан уполномоченные должностные лица обязаны внимательно разобраться в существе поставленных вопросов, при необходимости истребовать необходимые документы, обеспечить своевременное направление ответа заявителю, при необходимости принимать организационные и управленческие решения, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и интересов граждан.

1.5. При рассмотрении не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных заявителя, информации, составляющей врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

II. Порядок приёма, регистрации и учёта обращений граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется в канцелярии учреждения. Обращения граждан, определённые п.1.3 настоящего Положения, подлежат регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в день поступления.

2.2. Конверты к корреспонденции, поступившей почтовой связью, подлежат хранению вместе с отправлением во всех случаях в целях установления точного адреса отправителя, времени отправления и т.п.

2.3. Повторные обращения того же лица подлежат регистрации, как и первичные, с дополнительной пометкой «Повторно».

2.4. Обращения с пометкой «Лично» рассматриваются теми должностными лицами, которым они адресованы, без вскрытия, но с регистрацией в канцелярии.

2.5. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем структурным подразделениям или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.6. По каждому обращению, не позднее чем в 3-дневный срок с момента регистрации, должно быть принято одно из следующих решений:

2.6.1. о принятии обращения к рассмотрению;

2.6.2. о направлении обращения в другую организацию или ведомство, если вопросы (часть вопросов), поднятые в нем, не относятся к ведению Диспансера;

2.6.3. об оставлении обращения без рассмотрения в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (в этих случаях ответ на обращение не дается). 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.
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Диспансер вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению; о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу; о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 59-ФЗ на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; в этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- если по поставленному в обращении вопросу имеется вступившее в законную силу судебное решение; при этом заявитель письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; в этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.7. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются в почтовое отделение связи невскрытыми для направления адресату.

2.8. При поступлении отправлений с указанием о наличии приложений, которые полностью или частично отсутствуют, составляется соответствующий акт; отправителю направляется письменная информация о частичном или полном отсутствии приложений.

2.9. Данные о подаче обращений, содержания поручений к ним, постановке на контроль, ходе исполнения, продления срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения обращений закреплены за канцелярией Диспансера.

2.10. Срок хранения в Диспансере обращений (предложений, заявлений, жалоб, претензий) граждан; запросов органов законодательной или исполнительной власти, надзорных органов и переписка по их рассмотрению составляет 5 лет.

III. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. При рассмотрении обращений граждан должностные лица обязаны:

- внимательно разобраться в их сущности, принять меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принять по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать качественное и своевременное их исполнение;
- сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям.

3.2. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение обращений, вправе пригласить заявителя для личной беседы; запрашивать у сотрудников Диспансера письменные пояснения по поставленным заявителями вопросам, документы, необходимые для рассмотрения обращений.

3.2.1. Заведующий Управлением клинико-экспертной работы и контроля качества медицинской помощи в целях обеспечения своевременного и объективного рассмотрения обращений вправе поручать проведение необходимых мероприятий сотрудникам отдела контроля качества медицинской помощи, сотрудникам организационно-методического отдела (по согласованию с начальником отдела), руководителям структурных подразделений Диспансера (с учётом содержания обращений) и устанавливать сроки исполнения поручений.

3.2.2. Запрещается направлять жалобы (претензии) гражданина на рассмотрение должностному лицу, решение, действие или бездействие которого обжалуется.

3.3. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в деятельности учреждения, на имя Главного врача (его уполномоченного заместителя) направляются предложения с указанием мер по восстановлению юридических прав заявителя, устранению выявленных недостатков, принятию административных, финансовых и других мер воздействия к лицам, допустившим выявленные нарушения.

3.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю.

3.5. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и принятием решений, формируются в отдельное дело.

3.6. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок 30 дней со дня регистрации в канцелярии, а заявления и жалобы, не требующие длительного и дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.7. В тех случаях, когда необходимо проведение специальной проверки, срок рассмотрения может быть продлен по ходатайству уполномоченного лица, ответственного

за рассмотрение обращения, главным врачом учреждения, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения заявителю.

3.8. В ответах на коллективные обращения указывается, кому из авторов направлен ответ (по общему правилу, ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица либо на имя лица, указанного в обращении в качестве получателя ответа).

3.9. При поступлении в Диспансер парламентских запросов, обращений запросов членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания РФ, запросов органов законодательной власти субъектов РФ или их депутатов, надзорных органов, Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга (или органов исполнительной власти в сфере здравоохранения иных субъектов РФ), органов местного самоуправления иных уполномоченных органов или организаций, связанных с рассмотрением обращений граждан, уполномоченными должностными лицами обеспечивается направление ответов в сроки, указанные в запросах. При отсутствии в запросе указания на срок его рассмотрения, ответы направляются в срок, не превышающий 15 календарных дней; при необходимости проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок рассмотрения запроса продлевается главным врачом либо его заместителем с одновременным уведомлением инициатора запроса о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем до 30 дней.

3.10. Ответы на обращения/запросы, связанные с обращениями граждан, подписываются главным врачом, его уполномоченным заместителем или заведующим Управлением клинико-экспертной работы и контроля качества медицинской помощи (по согласованию с заместителем главного врача по экспертизе и организационно-методической работе). В левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

3.11. Ответы гражданам подлежат регистрации в журнале учёта исходящей корреспонденции сотрудниками службы документообеспечения.

3.12. Направление ответов осуществляется сотрудниками службы документообеспечения в порядке, предусмотренном пунктом 4 статьи 10 59-ФЗ.

IV. Организация личного приёма граждан

4.1. Приём граждан проводится главным врачом, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, уполномоченными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции; а также заведующим Управлением клинико-экспертной работы и контроля качества медицинской помощи. Решение о личном приёме граждан главным врачом принимается им на основании доклада его заместителей в случаях, если по результатам их приёма заявитель считает поставленные вопросы неразрешёнными, либо в иных случаях (поручения органов законодательной и/или исполнительной власти, надзорных органов и др.)

4.2. Информация о месте приема об установленных для приема днях, часах доводится до сведения граждан путём размещения информации на информационных стендах поликлинического отделения, приемного отделения, отделениях стационара, ЦАОП.

4.3. Приём граждан по личным вопросам проводится в порядке очереди, по предварительной записи.

4.4. Лицо, осуществляющее приём, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению профильных специалистов учреждения.

4.5. Содержание устного обращения заносится в журнал учёта личного приёма граждан. В случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть

дан устно в ходе приема. В остальных случаях заявителю даётся письменный ответ по существу поставленных в ходе личного приёма вопросов.

V. Контроль за рассмотрением обращений граждан и принятием мер по его результатам

5.1. Контролю подлежит рассмотрение всех обращений граждан, определённых п.1.3 настоящего Положения, зарегистрированных в установленном порядке.

5.2. Руководитель Управления клинико-экспертной работы и контроля качества медицинской помощи осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента РФ, аппарат Правительства РФ, органы законодательной и исполнительной власти, средства массовой информации, подлежат особому контролю.

5.4. Контролю подлежат:

- сроки исполнения поручений по обращению граждан,
- объективность проверки фактов, изложенных в обращениях,
- законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения;
- содержание и сроки направления заявителям ответов на обращения.

5.5. В ответах гражданам о результатах рассмотрения обращений должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

5.6. В случае, если при рассмотрении обращения выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов гражданина, в ответах заявителям указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, недостатков и упущений, а также меры, принятые по отношению к сотрудникам, их допустившим.

5.7. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.