

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

П Р И К А З № 156

г. Ярославль

«28» мая 2018 года

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан

С целью упорядочения работы с обращениями граждан, на основании Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница».
Должностным лицам, осуществляющим рассмотрение обращений и подготовку ответов заявителям, руководствоваться утвержденным Порядком (Приказ № 16 от 30.01.2018г.)
2. Заместителю главного врача по организационно-методической работе Костиной Г.В. обеспечить размещение Порядка на официальном сайте учреждения.
3. Регистрацию поступающих письменных обращений осуществлять в специальном журнале. Ответственным лицом за ведение журнала, контроль сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов назначить делопроизводителя Ильичеву Г.П.
4. Должностным лицам, осуществляющим личный прием, вести в журналах учет и регистрацию устных обращений.
5. Ответственными за работу с письменными обращениями назначить:
 - по вопросам оказания медицинской помощи терапевтического профиля – и.о. заместителя главного врача по лечебной работе Н.А. Плешкову;
 - по вопросам оказания медицинской помощи хирургического профиля – заместителя главного врача по хирургии - Борисова А.В.;
 - по вопросам оказания амбулаторной медицинской помощи и лекарственного обеспечения в поликлинике – зав. поликлиникой, врача-ревматолога Феоктистову Е.Ю.;
 - по вопросам экспертизы трудоспособности – заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Крылову Г.О.
6. Ответственным лицам ежеквартально проводить анализ поступивших обращений (письменных и устных) с предоставлением итоговых сведений руководителю учреждения.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач ГБУЗ ЯО
«Областная клиническая больница»

А.А. Корнилов

Утвержден:
приказом главного врача
ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница»
№ 156 от 28 мая 2018г.

_____ А.А.Корнилов

П о р я д о к
рассмотрения обращений граждан
ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница»

1. Общие положения:

1.1. Настоящий Порядок распространяется на отношения по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию и к должностным лицам ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница».

1.2. Организация работы с обращениями ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, настоящим Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителем медицинской организации, его заместителями, другими должностными лицами.

1.4. В Порядке используются следующие основные термины:

- **заявитель** – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница» или к должностному лицу учреждения;

- **обращение заявителя** – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя;

- **коллективное обращение** – обращение, подписанное двумя и более заявителями;

- **предложение** – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, улучшению деятельности учреждения, государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- **заявление** – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- **жалоба** – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- **должностное лицо** – лицо, представляющее медицинскую организацию либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница».

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию учреждения, должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.5. Письменные обращения направляются способами:

- почтовым отправлением;
- факсимильной связью;
- по электронной почте;
- лично заявителем (или его представителем)

Адрес для обращений: ул. Яковлевская, д.7, г.Ярославль, 150062,
электронная почта: okb@okb.yar.ru, сайт: <http://www.yrh.yar.ru/>

2.6. На сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается настоящий Порядок и график личного приема граждан. График личного приема размещается также на информационном стенде в общедоступном месте.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Общий срок рассмотрения обращений не должен превышать 30 дней с даты регистрации обращения и заканчивается датой направления ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации.

3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, в другую организацию или должностному лицу, руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя, направившего обращение.

4. Права заявителя в связи с рассмотрением обращения

4.1. Заявитель имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую законом тайну;

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Заявителю гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в органы или лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. В письменном обращении в обязательном порядке указываются: наименование администрации либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность; фамилия, имя, отчество заявителя (гражданина), наименование организации, почтовый адрес, по которому должен направляться письменный ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение сути предложения, заявления или жалобы, подпись заявителя, дата.

5.2. В подтверждение доводов к обращению могут прилагаться копии документов и других материалов.

5.3. Обращение, поступившее через информационную систему общего пользования, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6. Приём, регистрация обращений

6.1. Принятые обращения подлежат обязательной регистрации в специальном журнале учета в течение трех дней с момента поступления.

6.2. Обращения, поступившие на электронный адрес учреждения, распечатываются в день поступления и регистрируются в общем порядке.

6.3. Журнал учета обращений ведется в общем отделе.

6.4. Принятые и зарегистрированные обращения в соответствии с резолюцией руководителя передаются соответствующим должностным лицам и исполнителям для рассмотрения и подготовки ответа.

7. Рассмотрение обращений, подготовка ответов

7.1. Поступившее обращение подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. При подготовке ответа должностное лицо:

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения сведения, документы и материалы в подразделениях и у других должностных лиц учреждения, а при необходимости в других организациях;
- вправе пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или организацию в соответствии с их компетенцией.

7.3. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении заявителя.

7.4. В случае признания приведенных в обращении (жалобе, заявлении) доводов, обоснованными, в ответ заявителю перечисляются меры, которые принимаются для устранения выявленных нарушений и недостатков в работе учреждения, должностных лиц, и сроки их реализации.

Если доводы заявителя о нарушениях и недостатках признаны необоснованными или неподтвержденными, в ответе должны содержаться разъяснения их неправомерности.

7.5. Не допускается направлять жалобы на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.6. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, а в соответствующих случаях приняты необходимые меры.

7.7. Ответ на обращение или уведомление о его переадресации готовится в письменной форме или в форме электронного документа на бланке учреждения и подписывается руководителем организации или соответствующим должностным лицом.

В ответе указываются данные получателя, которому он направлен, дата отправки, ФИО и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам, направляется по адресу, указанному в тексте обращения, а при отсутствии его указания – по обратному электронному адресу, с которого пришло обращение.

7.8. Сведения о направлении ответа, заявителю заносятся в журнал учета обращений, а материалы по обращению формируются в дело и хранятся у соответствующего должностного лица или исполнителя.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. 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, а гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ, на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О таком решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

8.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.9. При устранении причин, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, заявитель вправе вновь направить свое обращение в администрацию учреждения или соответствующему должностному лицу.

9. Порядок проведения личного приема

9.1. График личного приема граждан устанавливается главным врачом.

9.2. Личные прием осуществляют руководитель учреждения и назначенные им заместители в соответствии с распределением обязанностей по вопросам, отнесенным к их компетенции. Прием заявителей производится в служебном кабинете в установленные графиком дни и время.

9.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

9.4. Обращения на прием и результаты рассмотрения регистрируются в специальном журнале (приложение 1). Ответственным за ведение журнала является лицо, осуществляющее личный прием.

Письменные обращения, представленные при личном приеме, подлежат регистрации и рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

9.5. Заявителю может быть отказано в рассмотрении обращения, если ранее ему давался письменный ответ или принято решение о прекращении переписки по данному вопросу.

9.6. Прием производится по предварительной записи либо в порядке очередности личного обращения заявителя в часы приема.

9.7. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- Герои советского Союза, Герои российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп;
- члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы по вопросам своей

деятельности.

9.8. По окончании приема заявителю сообщается принятое решение, дается разъяснение по существу поставленных вопросов или доводится информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

На устные обращения, если изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме.

При невозможности или недостаточности устного ответа в ходе личного приема, заявителю направляется письменный ответ с соблюдением установленного порядка и сроков рассмотрения.

10. Контроль работы с обращениями

10.1. Администрация ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница» проводит анализ обращений граждан, критических замечаний, с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и интересов граждан.

10.2. Контроль за своевременностью подготовки ответов на письменные обращения заявителей осуществляет лицо, назначенное ответственным за проведение контроля.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан
ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница»

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

[illegible]