

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетном учреждении
здравоохранения Омской области «Городская больница № 3»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗОО «ГБ № 3» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Омской области от 06.11.2015г. № 1801-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение».

1.2. К личным обращениям относятся изложенные в устной, письменной форме, электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие в учреждение:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

1.3. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов гражданина (далее - заявителя) по предмету организации и оказания медицинской помощи.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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.

1.5. Сотрудники учреждения, осуществляющие работу с обращениями граждан, считаются ответственными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

1.6. Сотрудники учреждения, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку, секретарь руководителя, делопроизводитель учреждения обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.7. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют категории граждан, указанные в части 2 статьи 3 Закона Омской области от 06.11.2015г. № 1801-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение».

1.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

1.9. Обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному приему и рассмотрению. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Порядок информирования граждан о работе с обращениями граждан в учреждении

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу учреждения: 644029, г. Омск, ул. Энергетиков, д. 19.

2.2. Адрес учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: 644029, г. Омск, ул. Энергетиков, д. 19, кабинет 30, вручается секретарю руководителя.

2.3. Обращения в форме электронного документа размещаются на официальном сайте учреждения www.gb3omsk.ru (вопрос-ответ) и (или) направляется на электронную почту учреждения: gb3adm@mail.ru.

2.4. Графики личного приема граждан руководителем и его заместителями размещаются на информационных стендах учреждения, а также на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

III. Необходимые реквизиты обращения для его рассмотрения

3.1. Основанием для рассмотрения обращения является направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

3.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

3.3. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

IV. Основания для отказа в предоставлении ответа на обращение

4.1. В предоставлении ответа на обращение может быть отказано, если:

4.1.1. в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

4.1.2. в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

4.1.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4.1.4. текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.1.5. в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним;

4.1.6. 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.

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

4.2. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в учреждение, либо его должностному лицу.

V. Прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан

5.1. Поступающие в учреждение письменные обращения принимаются секретарем руководителя учреждения.

5.2. 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 учреждения.

5.3. Регистрация обращений граждан проводится в соответствии с инструкцией по делопроизводству в учреждении. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации не позднее трех дней с момента поступления.

5.4. Секретарь руководителя несет персональную ответственность за сохранность, соблюдение порядка и сроков регистрации обращений, а также ведение учетных форм.

5.5. Срок рассмотрения обращений граждан определяется в соответствии с действующим законодательством и составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если в резолюции не установлен другой срок исполнения.

5.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.4.1.4 настоящего Положения, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

5.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу учреждения.

5.8. Главный врач учреждения в течение одного дня с момента получения обращения изучает его (с материалами к обращению – при наличии), определяет должностное лицо(ца), в компетенцию которого входит решение вопросов, изложенных в обращении граждан (далее – исполнитель(ли)) и направляет с соответствующей резолюцией сотруднику для исполнения.

5.9. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю руководителя со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу БУЗОО «ГБ № 3» (исполняющему обязанности главного врача БУЗОО «ГБ № 3») – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

5.10. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют сотруднику, уполномоченному руководителем на рассмотрение обращения, предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии. А также принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.11. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

5.12. В проекте окончательного ответа сотрудником, уполномоченным руководителем на рассмотрение обращения, обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению и направляется на согласование

руководителю учреждения не позднее 20 (двадцатого) дня с даты входящей регистрации документа.

5.13. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством учреждения принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

5.14. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях – в контролирующий орган.

5.15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение по существу поставленных вопросов в обращении, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, в равной степени несут все лица, указанные в резолюции главного врача БУЗОО «ГБ № 3» (лица, его замещающего).

5.16. Ответы на обращения граждан распечатываются на бланке, содержащем реквизиты учреждения, и направляются на подпись руководителю учреждения.

5.17. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.18. Документы исполненного обращения с копией ответа на обращение формируются в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

5.19. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

VI. Организация и проведение личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан проводится главным врачом, лицом, исполняющим обязанности главного врача, а также заместителями главного врача в соответствии с утвержденным графиком.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, номере телефона для предварительной записи на личный прием граждан подлежит размещению на информационном стенде учреждения и на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

6.3. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны, полиции.

6.4. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассматриваются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.5. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина руководителем и его заместителями. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. В случае необходимости при ведении личного приема могут быть приглашены работники структурных подразделений учреждения, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

6.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VII. Контроль и анализ работы с обращениями граждан

7.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и установлению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за исполнением обращений 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 обобщения данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения, определенного в качестве непосредственного исполнителя.

7.4 Секретарь руководителя осуществляет контроль за исполнением сроков рассмотрения обращений, поступивших в учреждение.

7.5. Руководители структурных подразделений должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

7.6. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное рассмотрение, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VIII. АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Обращения граждан систематически анализируются лицом, ответственным за обобщение, анализ и подготовку отчетности по рассмотрению обращений граждан по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- поступление обращений через федеральные и местные органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются на рассмотрение главному врачу учреждения.
