

Утверждаю:
Зам. главного врача
ГБУ РО «ОКБ»

Подразделение ГБ № 10

О.М. Митряев



М.П.

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ОКБ» «Городская больница № 10»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ГБ № 10 обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

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).

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

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Конституцией РФ
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения ГБУ РО «ОКБ» подразделение ГБ № 10, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе

электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: <https://gkb10.medgis.ru>, а также на информационных стендах.

3.2. Почтовый адрес ГБУ РО «ГКБ № 10»: **390044, г. Рязань, ул. Крупской, д. 26.**

- Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: **(4912)35-07-79.**
- Телефон доверия Министерства здравоохранения Рязанской области («горячая линия»): **(4912) 98-42-22.**
- Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: **gkb10ovt@gmail.com; gkb10glav@gmail.com**
- Номер телефакса для приема обращений граждан: **(4912) 35-07-79.**

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: **390044, г. Рязань, ул. Крупской, д. 26.**

Приём заявителей в Учреждении осуществляется по следующему графику:

- понедельник, вторник, среда, четверг - с 08:00 до 16:00; пятница – с 08:00 до 15:;
- обеденный перерыв – с 13.00. до 13:30.

3.4. На официальном сайте учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах медицинской организации размещается следующая информация:

- место нахождения ГБУ РО «ГКБ № 10»;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта;
- ФЗ от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.5. Информация об организации рассмотрения обращений граждан, размещается на стендах приемного покоя стационара, в холле поликлинике.

3.6. Обеспечивается возможность граждан направить обращения с официального сайта Учреждения через систему «Интернет».

3.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

лично в администрацию лечебного учреждения по адресу: г. Рязань, ул. Крупской, д. 26.

- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

4. Сроки регистрации и рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений с момента поступления - не более одного дня.

4.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Основания для рассмотрения обращения гражданина

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу;
- электронной почтой
- посредством функционала официального сайта Учреждения;
- лично;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения ГБ № 10 не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в ГБ № 10, подлежит обязательному приему.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. 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.

6.2. Должностное лицо лечебного учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. 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.

6.4. В случае, 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, руководитель, должностное лицо ГБ № 10, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу ГБ № 10.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБ № 10, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица ГБ № 10 обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГБ № 10 при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГБ № 10 являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

В ГБ № 10 осуществляется:

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.

8.2. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта учреждения.

9. Личный приём граждан в ГБ № 10.

9.1. Организация личного приёма граждан:

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется зам.гл. врача ГБУ РО «ОКБ» ГБ № 10 в соответствии с графиком личного приёма граждан.

- 9.1.2. В случае обращения гражданина по срочному, с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то, приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время.
- 9.1.3. График личного приема граждан должностными лицами Учреждения размещается на официальном сайте и на информационном стенде.
- 9.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- 9.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.
- 9.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются в Журнале личного приёма граждан, установленной формы. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.
- 9.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
- 9.1.8. 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.
- 9.1.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 9.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, в ГБУ РО «ГКБ № 10» осуществляются зав. ОМО.
- 9.1.11. Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приёме главным врачом, заносятся секретарем в Журнал, установленной в Учреждении формы, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.
- 9.1.12. В обязательном порядке журнал личного приема главного врача должен включать следующие разделы:
- №;
 - Ф.И.О. обратившегося/дата обращения;
 - цель визита;
 - Время прибытия;
 - Время убытия;
 - Примечание (результат рассмотрения)
- 9.1.13. Ведение Журналов личного приема зам. главного врача осуществляется делопроизводителем.
- 9.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения не должен превышать 20 минут.
- 9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей
- 9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в приемной руководителя Учреждения.
- 9.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов предоставляются комфортные условия, а также необходимые канцелярские принадлежности (для возможности оформления документов). Имеется перечень служебных телефонов сотрудников ГБУ № 10.
- 9.3.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.4. Информация о рассмотрении обращений находится на информационном стенде Учреждения.

9.3.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ФИО и должность уполномоченного лица, ответственного за его исполнение, осуществляет секретарь главного врача.

9.3.6. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте ГБ № 10.

10. Работа с письменными обращениями граждан в ГБ № 10

10.1. Прием письменных обращений граждан:

10.1.1. Поступающие в ГБУ РО «ГКБ № 10» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются делопроизводителем, посредством приема почтовой корреспонденции.

10.1.2. 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 ответственным лицом за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.
- В случае отсутствия самого текста письма секретарем, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

10.1.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан:

10.2.1. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в ГБ № 10, производится делопроизводителем, в соответствующем Журнале в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Обращений граждан, поступившие по электронной почте, регистрируются делопроизводителем и подшиваются в папку обращений с сайта.

10.2.3. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в ГБ № 10.

10.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

10.2.5. Не считаются повторными:

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

10.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения зам. главного врача, который направляет обращение ответственному за работу с обращениями должностному лицу.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан:

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятие к рассмотрению;
- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщение гражданину о прекращении переписки;
- подшивание в дело.

10.3.2. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение, докладывается лично зам. главного врача.

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГБ № 10, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину.

10.3.5. Все обращения, поступившие в ГБ № 10, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3.6. Обращения, рассмотренные зам. главного врача, передаются ответственному лицу за работу с обращениями граждан и/ или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан:

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении главного врача, заместителя главного врача), согласовывается с руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.4.5. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.4.6. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору или отправляются по адресу запроса.

10.4.7. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.8. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.9. Лицо, уполномоченное на рассмотрение обращения, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.10. Ответы на обращения граждан подписывает зам.главного врача учреждения.

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

10.4.12. Оформленные надлежащим образом ответы передаются делопроизводителю для регистрации, отправки адресатам почтовым отправлением или в надзорные органы. Второй экземпляр ответа подшивается в папку обращений текущего года.

10.4.13. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или указание соответствующей организации или

органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа по существу обращения заявителя и получения гражданином (надзорным органом) результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в ГБ № 10

12.1. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, в Учреждении осуществляется учет и анализ обращений граждан.

12.3. Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан, по итогам года (или за иной период) подготавливает анализ работы с обращениями граждан.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного 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.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.3. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан.

13.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями 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 Учреждение в соответствии с поручением руководителя учреждения.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган (при необходимости).

13.6. 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.

13.7. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ГБ № 10, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Учреждения по работе с обращениями граждан.