

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГАУЗ НО «ОСП»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. В ГАУЗ НО «ОСП» рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и пациентов (далее - обращения граждан).

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию организации работы ГАУЗ НО «ОСП»;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГАУЗ НО «ОСП», его работников;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Обращения граждан могут поступать в ГАУЗ НО «ОСП» в письменной форме: по почтовой связи, факсимильной связи, в виде записей в книге жалоб и предложений, по электронной почте, а также в устной форме.

1.4. В целях реализации прав граждан на обращение в ГАУЗ НО «ОСП» обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.5. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- об адресах электронной почты и интернет – сайта ГАУЗ НО «ОСП»;
- о графике личного приема граждан главным врачом;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

1.6. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, а также локальными нормативными актами ГАУЗ НО «ОСП».

1.7. Обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет ответственный за работу с обращениями граждан, назначенный приказом главного врача.

1.8. Ответственный за работу с обращениями граждан проводит анализ (обобщение) вопросов, поставленных гражданами в обращениях и на личных приемах, и подготавливает соответствующую информацию для главного врача ГАУЗ НО «ОСП» и предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Письменные обращения направляются в ГАУЗ НО «ОСП» посредством почтовой связи по адресу: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Б.Покровская, д. 23.

2.2. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (831) 433-56-90.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты: osp@oblstomat.ru.

2.4. Обращения также могут поступать по телефонам "Горячей линии", информация о работе которых размещается на официальном сайте ГАУЗ НО «ОСП» и информационных стендах, а также на стенде «главный врач».

2.5. При обращении по телефону гражданам могут даваться устные ответы и разъяснения в тех случаях, когда изложенные в этих обращениях факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки или изучения.

2.6. На устные обращения граждан с их согласия дается ответ в устной форме, о чем делается запись в журнале учета личных обращений граждан.

2.7. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество лица, которому адресовано обращение, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.8. По просьбе гражданина уполномоченное лицо, принявшее письменное обращение на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

2.9. Обращение гражданина, поступившее в ГАУЗ НО «ОСП» в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.10. Все поступившие в ГАУЗ НО «ОСП» обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью, телеграммой или в форме электронного документа) подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота заведующим канцелярией в течение трех дней со дня поступления.

2.11. Учету подлежат все обращения, поступающие в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений или направленные из других органов или организаций.

2.12. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляется по телефонному номеру: 8 (831) 433-56-90.

2.13. При регистрации на обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп установленного образца с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

2.14. На каждое поступившее в ГАУЗ НО «ОСП» обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК), форма которой предусмотрена Приложением 1 к настоящему Положению.

2.15. В случае получения повторного обращения гражданина обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК "Краткое содержание" указывают, кому направлено на решение первоначальное обращение.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.16. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

Дубликаты обращений, поступившие в течение месяца со дня дачи заявителю исчерпывающего ответа, повторному рассмотрению не подлежат.

2.17. Зарегистрированные обращения направляются главному врачу либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае регистрации обращения после 16.00 часов текущего дня.

2.18. После рассмотрения обращения главным врачом оно в тот же день передается с резолюцией в соответствующее структурное подразделение с указанием срока исполнения поручения.

Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются

2.19. Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя знакомится с содержанием обращений в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет ответственное лицо, которому поручает непосредственную работу по рассмотрению обращения и подготовке ответа.

2.20. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Срок хранения дел по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

2.21. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом главного врача.

2.22. Обращения граждан, поступившие непосредственно в филиал ГАУЗ НО «ОСП», регистрируются ответственным специалистом филиала в порядке предусмотренном п.п. 2.9 – 2.14 настоящего положения и направляются для рассмотрения заведующему филиалом.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Обращение гражданина, поступившее в ГАУЗ НО «ОСП» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

3.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан составляет не более 30 дней со дня регистрации, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В случае когда для рассмотрения обращений граждан необходимы проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен главным врачом, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3. Анонимные обращения (без указания фамилии гражданина и почтового адреса для ответа) не рассматриваются.

3.4. Сообщения, в том числе анонимные, о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в соответствующие правоохранительные органы.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу адресата, а также членов его семьи, ГАУЗ НО «ОСП» вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. 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, главный врач 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 в ГАУЗ НО «ОСП». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 3.3 настоящего Положения.

3.10. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.11. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

3.12. Ответ на обращение подписывается главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

3.13. Подготовленные ответы распечатываются в необходимом количестве экземпляров основным исполнителем и не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения направляются на подписание главному врачу либо уполномоченному им лицу с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения.

Экземпляры распечатанных ответов, которые остаются в материалах дела, визируются всеми ответственными лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения, и руководителями соответствующих структурных подразделений ГАУЗ НО «ОСП».

3.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГАУЗ НО «ОСП» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГАУЗ НО «ОСП» в письменной форме.

3.15. После подписания главным врачом либо уполномоченным лицом ответа по результатам рассмотрения обращения все материалы предоставляются заведующему канцелярией для регистрации и отправки адресатам. До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения заведующему канцелярией ответственность за них несут ответственные исполнители.

3.16. Документы исполненного обращения, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела заведующего канцелярией в соответствии с номенклатурой дел.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан проводится главным врачом, заместителями главного врача, заведующим поликлиникой и заведующими филиалами ГАУЗ НО «ОСП», а также иными лицами, уполномоченными главным врачом, в соответствии с графиком.

4.2. Личный прием осуществляется главным врачом каждый вторник с 12:00 до 14:00 по адресу: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Б.Покровская, д. 23, приемная главного врача.

4.3. Запись на личный прием производится по телефону 8 (831) 433-56-90.

4.4. Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте ГАУЗ НО «ОСП», а также на информационном стенде и иных местах, доступных для посетителей.

4.5. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания обращения непосредственно в ГАУЗ НО «ОСП» гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

4.6. Лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, при осуществлении записи на личный прием осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена Приложением 2 к настоящему Положению.

4.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.8. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона N 59-ФЗ.

4.9. Результаты приема заносятся в карточку личного приема (Приложение 3 к настоящему Положению).

4.10. При проведении личного приема граждан главный врач вправе привлекать работников структурных подразделений ГАУЗ НО «ОСП».

4.11. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

4.12. В случае, если для рассмотрения обращения гражданина, поступившего на личном приеме, необходимо проведение дополнительных мероприятий, главным врачом либо уполномоченным им лицом выносится резолюция в карточке личного приема гражданина с указанием поручения по данному обращению и определением ответственного исполнителя из числа должностных лиц ГАУЗ НО «ОСП», которому поручено рассмотрение обращения по существу.

4.13. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

4.14. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ГАУЗ НО «ОСП», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.15. В соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона N 59-ФЗ в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

4.16. Все карточки личного приема граждан направляются заведующему канцелярией для внесения данных личного приема граждан в систему документооборота.

5. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

5.2. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений на первом уровне осуществляется руководителем структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя, на втором уровне - ответственным за работу с обращениями граждан.

5.3. В ходе осуществления контроля ответственный за работу с обращениями граждан имеет право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

5.4. Заведующий канцелярией осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

5.5. Заведующий канцелярией еженедельно направляет структурным подразделениям - ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

5.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, считаются нерассмотренными, остаются на контроле до полного рассмотрения и ответа по существу.

5.7. Руководители структурных подразделений ГАУЗ НО «ОСП» регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

5.8. 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. Снятие обращения с контроля осуществляет главный врач либо уполномоченное им лицо. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению ГАУЗ НО «ОСП» не является основанием для снятия обращения с контроля.

5.10. Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны граждан осуществляется путем получения устной информации по телефону, а также письменной информации или информации в электронной форме по запросу.

5.11. Ответственный за работу с обращениями граждан обеспечивает размещение в информационно-аналитической системе «Барс. Мониторинг-Здравоохранение» ежеквартального отчета по мониторингу обращений граждан в течение 5 рабочих дней, следующих за отчетным кварталом.

5.12. Вопросы по рассмотрению обращений граждан, не урегулированные данным Положением, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к положению об организации работы
с обращениями граждан в ГАУЗ НО «ОСП»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА	ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
--	--------------------------

Номер карточки:		Дата регистрации:		Исходящая дата:	
Источник поступления:	<i>почтовая связь</i> <input type="checkbox"/>	<i>электронный документ</i> <input type="checkbox"/>	<i>факс</i> <input type="checkbox"/>	<i>иное</i> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

РЕКВИЗИТЫ ЗАЯВИТЕЛЯ	
Ф.И.О.:	Категория:
Адрес:	
Наименование организации, направившей обращение	

Тип обращения	<i>заявление (предложение)</i> <input type="checkbox"/>	<i>жалоба (претензия)</i> <input type="checkbox"/>	
Частота обращения	<i>первичное</i> <input type="checkbox"/>	<i>повторное</i> <input type="checkbox"/>	

Тема обращения (краткое содержание):	
---	--

Резолюция			
Срок исполнения		Дата передачи на исполнение	
Ответственный исполнитель			

Результат			
Дата ответа		Исх. №	
Содержание:			

Служебные отметки:

Приложение 2
к положению об организации работы
с обращениями граждан в ГАУЗ НО «ОСП»

Форма Журнала
учета личных обращений граждан

№ п/п	Дата личного приема	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5

Приложение 3
к положению об организации работы
с обращениями граждан в ГАУЗ НО «ОСП»

Карточка
личного приема граждан

N _____

" ____ " _____ 20 ____ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего прием, дата:
