

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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.

11.2.Документы учреждения, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

11.3.Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением или с критикой деятельности Учреждения или сотрудника Учреждения, организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

11.4.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.

11.5.Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников учреждения, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач: признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан; признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

11.6.Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников Учреждения в судебном порядке.

11.7.Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

12.Заключительные положения.

12.1.Ответственным за работу с обращениями граждан в Учреждении является **Заместитель главного врача по медицинской части - Председатель врачебной комиссии Учреждения, в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.**

12.2.На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи.

12.3.При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается на рассмотрение врачебной комиссии, заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков.

-количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

б) организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков;

в) обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

9.6. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

10. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

10.1. 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 граждан.

10.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

10.4. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

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

10.5. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляет **Заместитель главного врача по медицинской части - Председатель врачебной комиссии Учреждения.**

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

10.7. Снятие обращения с контроля осуществляет главный врач.

10.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10.9. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление обращений граждан, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

11. Права и гарантии гражданам при рассмотрении обращений.

11.1. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Положении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или

групп пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами предприятий, учреждений и организаций.

8. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону.

8.1. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается или может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале учета обращений граждан в соответствии с настоящим Положением.

8.2. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. Устные обращения граждан, принятые по телефону подлежат регистрации в Журнале по работе с обращениями граждан.

8.3. В устном обращении гражданин в обязательном порядке называет: **свою фамилию, имя, отчество; номер или номера контактных телефонов; место жительства и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагает суть предложения, заявления или жалобы.**

8.4. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

8.5. Секретарь, принявший обращение гражданина по телефону вправе предложить гражданину обратиться с обращением в письменном виде.

8.6. По результатам работы с обращением, поступившим по телефону до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме, в сроки, установленные настоящим Положением.

9. Анализ обращений граждан.

9.1. **Обращения граждан систематически анализируются заместителем главного врача по медицинской части, который является председателем врачебной комиссии Учреждения по следующим направлениям:**

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- 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.

9.2. На основе изучения поступивших обращений ежеквартально, до 28 числа месяца, следующего за отчетным кварталом **заместитель главного врача по медицинской части - председатель врачебной комиссии Учреждения** представляет информацию по работе с обращениями граждан, поступающими в Учреждение, в департамент здравоохранения Костромской области.

9.3. Состояние работы с обращениями граждан в учреждении проверяется при целевых проверках. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

9.4. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

9.5. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, **заместитель главного врача по медицинской части - председатель врачебной комиссии Учреждения** осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение.

Заместитель главного врача по медицинской части - председатель врачебной комиссии Учреждения:

а) обеспечивает учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

7.3. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

7.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

Запись заявителей на личный прием осуществляет секретарь приемной главного врача. Запись проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру (4942)22-35-44. Секретарь информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием,

7.5. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

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

7.7. 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.

7.8. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

7.9. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина.

7.10. 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 карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.11. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

7.12. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

7.13. 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.

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

7.15. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

В соответствии с пунктом 2 статьи 1 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 г. № 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" указанная категория граждан принимается в первоочередном порядке руководителями и иными должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Согласно статье 16 Федерального закона от 08.05.1994 г. №3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" по вопросам своей деятельности представители названного законодательного органа власти пользуются правом на прием в первоочередном порядке руководителями и другими должностными лицами федеральных органов государственной власти, органов органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций независимо от форм собственности, лицами начальствующего состава Вооруженных сил Российской Федерации, других войск и воинских формирований.

В соответствии с абзацем 7 пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 г. № 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов" инвалиды 1 и 2

6.7. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, сотрудник, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

6.8. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

6.9. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, сотрудник, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

6.10. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.12. В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о данном решении уведомляется заявитель.

6.13. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством РФ.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

6.14. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки, указанные в данном Положении.

6.15. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

6.16. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

6.17. Ответы по обращениям подписывает главный врач.

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

6.18. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7. Организация личного приема граждан.

7.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом 2 раза в неделю, его заместителями в соответствии с графиком приёма граждан.

7.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах, размещенных в структурных подразделениях Учреждения.

этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства; Исполнитель вправе предложить главному врачу Учреждения принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение 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.

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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);

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

5.21. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем делопроизводителю, для централизованного формирования дел.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

Неразрешенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

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

6. Рассмотрение письменных обращений граждан.

6.1. Требования к письменному обращению граждан:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: свою фамилию, имя, отчество; место жительства и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату, а также наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение.

В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

6.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.3. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день передаются на предварительное рассмотрение главному врачу Учреждения.

Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача или по его письменному поручению – других сотрудников учреждения.

Главный врач:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения исполнителю, ответственному за подготовку ответа на обращение.

6.4. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Учреждения;
- об оставлении обращения без рассмотрения;

6.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение сотрудникам Учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.6. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных лиц по существу обращения.

5.15. Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и подписывается главным врачом Учреждения.

5.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

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 действующим законодательством.

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

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

5.18. Оформленные надлежащим образом ответы передаются секретарю приемной главного врача Учреждения для отправки заявителю обращения.

Секретарь в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет его.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

5.19. Отправка ответов на обращения.

Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителю всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в Учреждение из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Нижегородской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Нижегородской области, откуда поступило обращение.

После отправки ответа обращение снимается с контроля.

5.20. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

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

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, врачебной тайны 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.

5.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

-определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

-устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

-определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

5.6. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

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

5.8. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

5.9. При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

5.10. Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство учреждения.

5.11. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, обращении подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

5.12. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

5.13. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции главного врача Учреждения.

5.14. Проект ответа гражданину, подготовленный исполнителем, согласно резолюции главного врача Учреждения, направляется юристконсульту для проверки на соответствии ответа требованиям законодательства и настоящего Положения, визируется им путем проставления подписи и даты, после чего передается на подпись главному врачу Учреждения или исполняющему обязанности главного врача.

-при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов;

-при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

-осуществляет прием обращений, направленных факсимильной связью, проверяет правильность адресования и проводит его регистрацию.

4.6.Регистрация письменных обращений граждан.

Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через официальный сайт учреждения в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача.

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, также подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются: исходящие номер и дата; регистрационный номер; краткое содержание письма; отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

4.7.Учет обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращений граждан.

Ответственным лицом за ведение Журнала учета обращений граждан является секретарь приемной главного врача Учреждения.

5.Рассмотрение обращение и подготовка ответов на них.

5.1.Обращения, рассмотренные главным врачом, передаются секретарю приемной главного врача, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции и последующего направления обращения заместителям главного врача или сотруднику, ответственному за исполнение рассмотрения обращения и подготовки ответа.

5.2.При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

-какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

-в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

5.3.При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление»: проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по существу обращений.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача в течение 7 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.

Если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения направляются в соответствующие организации или органы в течение 7 дней со дня регистрации.

3.4. Оперативный учет и контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется **секретарем приемной главного врача Учреждения, ответственным за ведение Журнала учета обращений граждан**, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

3.5. Документы по обращениям граждан хранятся в течение 5 лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

4. Прием, регистрация и учет обращений

4.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение одного дня с момента поступления (устные обращения - в момент поступления) в Журнале учета обращений граждан.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в Журнале учета обращений граждан.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в Журнале учета обращений граждан.

4.2. **Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: свою фамилию, имя, отчество; место жительства и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.**

Обращения граждан, не содержащие фамилию, адрес и подпись заявителя, рассмотрению не подлежат.

4.3. На письмах проставляется дата поступления и регистрационный номер.

4.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться: лично в Учреждении; по телефону; в письменном виде почтой; электронной почтой.

4.5. Прием, регистрация и учет обращений граждан осуществляется секретарем приемной главного врача Учреждения.

Секретарь при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

с законодательством РФ; копия решения или приказа, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.6.2. В письменном обращении гражданин указывает:

- наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение;
- либо фамилию, имя, отчество главного врача Учреждения;
- место жительства и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

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

2.7. Устные обращения граждан

2.7.1. При устном обращении гражданин сообщает:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- место жительства и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон;
- суть предложения, заявления или жалобы.

2.7.2. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан руководством Учреждения.

График приема граждан размещается на информационных стендах структурных подразделений Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения.

2.8. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

2.9. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

2.10 Организация работы по рассмотрению обращений граждан

В местах проведения приема граждан, в том числе личного приема граждан, для их сведения размещаются тексты Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ " О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Учреждение.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем в приемной главного врача Учреждения.

3.2. Сроки рассмотрения обращений граждан, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч.2 ст.10 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», главный врач Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Таким образом, поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы

1.7. При рассмотрении обращений граждан Учреждение обязуется: внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы; принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям; систематически анализировать обращение граждан; принимать меры к устранению причин, порождающих нарушения прав граждан.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также на информационных стендах Учреждения, расположенных в структурных подразделениях Учреждения.

2.2. Почтовый адрес Учреждения: 156014, г. Кострома, ул. Центральная, 46

Номер факса для приема обращений граждан: (4942) 22-35-44

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: optd@lpu.dzo-kostroma.ru

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: (4942) 22-35-44

Самостоятельная передача заявителем письменных обращений, с доставкой по почте или курьером направляется по адресу: 156014, г. Кострома, ул. Центральная, 46

2.3. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Учреждения, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте, а также на информационных стендах по адресам нахождения Учреждения.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение - осуществляется секретарем приемной главного врача по телефону: (4942) 22-35-44

2.4. На официальном сайте Учреждения и на информационных стендах размещается следующая информация:

- место нахождения Учреждения, его структурных подразделений,
- номера телефонов для справок;
- номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- где и кем осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- требований к оформлению письменного обращения;
- график приема граждан;

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места выделяются шрифтом другого размера.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в учреждение.

2.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются: лично в учреждение; по телефону; в письменном виде почтой в адрес Учреждения; электронной почтой.

2.6. Письменные обращения граждан.

2.6.1. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

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: доверенность, оформленная в соответствии

от «22» мая 2023г.

УТВЕРЖДАЮ

ВРИО Главного врача

Е.В. Борисова

«22» мая 2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»

1. Общие положения.

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер» (далее Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение.

1.2. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер» (далее Учреждение), принятие по ним решения, контроля за их исполнением.

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие: непосредственно от заявителя (заявителей); через государственные органы; сторонние организации; средства массовой информации.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«Обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в Учреждение в письменной, устной или электронной форме предложение, заявление, жалоба.

Виды обращений:

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи;

«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 Учреждения, сотрудников, либо критика деятельности Учреждения, его сотрудников;

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

Формы обращений:

«письменное обращение» - обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме;

«устное обращение» - обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема;

«электронное обращение» - обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа по электронным каналам связи.

«Личный прием граждан» - прием граждан главным врачом, его заместителями, согласно утвержденному графику.

1.5. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов гражданина (заявителя) по организации и оказанию медицинской помощи.

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