

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО «Ирбитская СП»

Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО "Ирбитская СП" устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ";
- Приказом МЗ СО от 16.05.2012г. №539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области»;

2. Порядок рассмотрения обращений граждан

2.1. Обращения граждан (индивидуальные и коллективные) могут поступать в Учреждение в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), по электронной почте или через форму обратной связи на официальном сайте.

2.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю Учреждения, заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

2.3. В целях реализации прав граждан на обращение в Учреждении 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.

2.4. 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, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц ГАУЗ СО «Ирбитская СП», к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта ГАУЗ СО «Ирбитская СП»
- о графике личного приема граждан главным врачом ГАУЗ СО «Ирбитская СП»;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

2.5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в ГАУЗ СО «Ирбитская СП». Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Уполномоченное лицо за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом руководителя. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан в ГАУЗ СО «Ирбитская СП» составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

2.6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в ГАУЗ СО «Ирбитская СП» в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом руководителя. Учету подлежат все обращения, поступающие в Организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- входящий номер, дата получения, организация, перенаправившая обращение
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства и телефон заявителя;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- повторность обращения
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- сведения об осуществлении контроля

- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

2.7. Все поступившие в ГАУЗ СО «Ирбитская СП» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя). Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику принимает руководитель в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику, действие (или бездействие) которого обжалуется.

2.8. Работник ГАУЗ СО «Ирбитская СП», получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

2.9. Работник, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников ГАУЗ СО «Ирбитская СП», принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

2.10. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

2.11 Срок рассмотрения ответа на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, составляет 7 или 30 календарных дней, в соответствии со Статьями 11, 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и пунктом 11 приложения № 1 к приказу Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 № 539-п

2.11.1 Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ СО «Ирбитская СП», в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.11.2 Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на

обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ГАУЗ СО «Ирбитская СП» и подписываются руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

2.12 в случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

2.13. В случае, если обращение поступило в ГАУЗ СО «Ирбитская СП» в письменной форме, ответ направляется на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило в ГАУЗ СО «Ирбитская СП» по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

2.14. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

2.15. В ГАУЗ СО «Ирбитская СП» не реже одного раза в месяц проводится анализ поступивших обращений.

2.16. Устные обращения рассматриваются руководителем, к которому обратился гражданин (руководитель, его заместитель, заведующие отделениями) в ходе личного приема.

2.17. Главный врач проводит личный прием граждан с периодичностью не реже одного раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем. Информация о принятых руководителем заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

2.18. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

2.19. Уполномоченным лицом формируется дело, включающее: обращение, служебную записку и объяснительные, результаты рассмотрения и предоставленные ответы.

2.19. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящую организацию или в суд.

