

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ГУЗ «КРАЕВАЯ БОЛЬНИЦА №3»

(разработан на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Минздрава России от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации», а также практики организации работы с обращениями в медицинских организациях)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации (далее — Учреждение), включая приём, регистрацию, рассмотрение обращений, организацию личного приёма граждан, контроль за соблюдением сроков и анализ содержания поступающих обращений.

1.2. Порядок распространяется на все обращения граждан, включая:

- письменные обращения, поступившие по почте, факсу, курьером;
- обращения в форме электронного документа, поступившие через официальный сайт Учреждения, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Платформу обратной связи, по электронной почте;
- устные обращения, поступившие в ходе личного приёма граждан;
- индивидуальные и коллективные обращения.

1.3. Положения настоящего Порядка не распространяются на:

- жалобы на нарушения прав граждан при предоставлении государственных услуг, рассматриваемые в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ;
- запросы о предоставлении информации о деятельности Учреждения, направленные в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ;
- обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Основные термины

2.1. Обращение гражданина — направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, организации оказания медицинской помощи, улучшению качества медицинских услуг и иных сфер работы Учреждения.

2.3. 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, его должностных лиц.

2.4. Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Должностное лицо — руководитель Учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений, а также иные работники, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющие функции представителя власти либо выполняющие организационно-распорядительные функции в Учреждении.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в Учреждении гражданин имеет право:

- 3.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 3.2. 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;
- 3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 8 настоящего Порядка;
- 3.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- 3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или его должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов.
- 4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением направление письменного обращения в вышестоящий орган или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своём обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает:

- наименование Учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы.

5.4. Гражданин вправе приложить к электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Приём и регистрация обращений

6.1. Письменные обращения принимаются:

- по почтовому адресу Учреждения;
- курьером или нарочным;
- по факсу;
- на личном приёме (если обращение передаётся в письменной форме).

6.2. Обращения в форме электронного документа принимаются:

- через специальную форму на официальном сайте Учреждения;
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или Платформу обратной связи;
- на адрес электронной почты Учреждения, предназначенный для приёма обращений.

6.3. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение.

6.4. Регистрация обращений осуществляется ответственным лицом, назначенным приказом руководителя Учреждения (далее — ответственное лицо по работе с обращениями).

6.5. При регистрации обращения в журнале (или электронной системе учёта) указываются:

- входящий регистрационный номер;
- дата поступления;
- данные заявителя (Ф.И.О., адрес, контактные данные);
- краткое содержание обращения;
- количество листов и приложений;
- должностное лицо, которому поручено рассмотрение.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Каждое зарегистрированное обращение передаётся руководителю Учреждения для предварительного рассмотрения и принятия решения о дальнейшем рассмотрении.

7.2. Руководитель Учреждения не позднее 2 дней с момента регистрации принимает одно из следующих решений:

- принять обращение к рассмотрению и передать его ответственному исполнителю (должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов);
- оставить обращение без рассмотрения (в случаях, предусмотренных разделом 8 настоящего Порядка).

7.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие (бездействие) которого гражданин приносит жалобу.

7.4. При рассмотрении обращения ответственное должностное лицо обязано:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в случае необходимости — обеспечить рассмотрение с выездом на место или с участием гражданина;
- запросить необходимые документы и материалы в других подразделениях Учреждения;
- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- подготовить письменный ответ по существу поставленных вопросов;
- в случае необходимости разъяснить порядок обжалования принятого решения.

7.5. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным им должностным лицом.

7.6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо через личный кабинет на Едином портале или в иной информационной системе.

7.7. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.8. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нём. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. 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 даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, о чём в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину.

8.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин.

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

9. Сроки рассмотрения обращений

9.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие организации, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение.

9.3. Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

10. Организация личного приёма граждан

10.1. Личный приём граждан в Учреждении проводится руководителем Учреждения, его заместителями и уполномоченными должностными лицами.

10.2. Информация о месте приёма, установленных для приёма днях и часах размещается на информационном стенде в помещении Учреждения и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных вопросов.

10.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

10.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется руководителем Учреждения и ответственным лицом по работе с обращениями граждан.

11.2. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан ведёт учёт и контроль сроков рассмотрения обращений, а также готовит аналитические и статистические отчёты о работе с обращениями.

12. Ответственность за нарушение порядка

12.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причинённых незаконным действием (бездействием) должностного лица Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда.

12.3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесённые в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.