

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Министерство здравоохранения Иркутской области
областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Иркутская городская детская поликлиника № 6» (ОГБУЗ «ИГДП № 6»)
улица Академическая, дом 60, город Иркутск, Иркутская область, 664056

Приложение № 1 к приказу главного врача
ОГБУЗ «ИГДП № 6» от 20 мая 2020 года № 64/п

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюзного комитета
ОГБУЗ «ИГДП № 6»

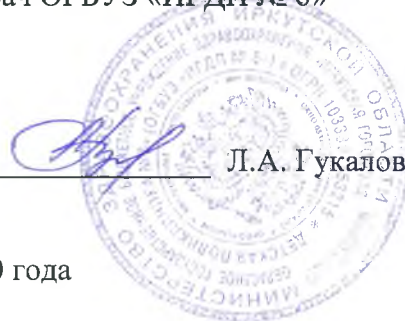


Т.В. Афанасьева

20 мая 2020 года

УТВЕРЖДЕНО

Главный врач ОГБУЗ «ИГДП № 6»



Л.А. Гукалова

20 мая 2020 года

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «ИГДП № 6»

Положение утверждено с учетом мнения представительного органа работников

Содержание положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «ИГДП № 6»:

I. Общие положения	2
II. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан	2-3
III. Основные термины	3
IV. Право граждан на обращение	3
V. Права гражданина при рассмотрении обращения	3-4
VI. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением	4
VII. Ведение делопроизводства по обращениям граждан	4-5
VIII. Требования к письменному обращению	5-6
IX. Обязательность принятия обращения к рассмотрению	6
X. Обязанности должностных лиц поликлиники при рассмотрении обращений	6-7
XI. Подготовка ответов на письменные обращения граждан	8
XII. Результаты рассмотрения обращений граждан	9
XIII. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения. Порядок рассмотрения отдельных обращений	9-10
XIV. Срок рассмотрения обращения	10
XV. Организация личного приема граждан в поликлинике	10-11
XVI. Организация работы с обращениями граждан в электронной форме	11
XVII. Анализ поступивших обращений	12
XVIII. Организация контроля за исполнением положения	12-13
XIX. Ответственность за нарушение положения	13

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «ИГДП № 6» (далее - **положение**) является локальным нормативным актом.

2. Предметом регулирования положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации (далее - **РФ**) срок.

3. Целями положения являются:

- организация работы по обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
- упорядочение, совершенствование работы с обращениями граждан,
- усиление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений,
- принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4. В соответствии с положением обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

5. Действие положения распространяется на все/ основания для рассмотрения обращения гражданина:

- **устные обращения;**
- обращения, поступившие **в письменной форме или в форме электронного документа;**
- **индивидуальные и коллективные** обращений граждан;
- обращения, поступившие в ходе **личного приема** гражданина;
- обращения, поступившие по **телефону**.

6. Положение вступает в силу со дня утверждения, распространяет действие на отношения, возникшие с **10 января 2020** года.

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

7. Рассмотрение обращений граждан в ОГБУЗ «ИГДП № 6» регламентируется нормативными правовыми актами (далее - **НПА**):

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - **Закон № 59-ФЗ**).
- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - **Закон № 2300-1**)
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - **Закон № 323-ФЗ**).
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (далее - **Закон № 149-ФЗ**).
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - **Закон № 152-ФЗ**).
- Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (далее - **Закон № 326-ФЗ**)
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрава России) от 21 декабря 2012 года № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности» (далее – приказ Минздрава России от 21 декабря 2012 года № **1340н**).

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ (далее – ГПК РФ).
- иными НПА.

III. Основные термины

8. Для целей положения используются основные термины:
- **обращение гражданина** (далее - **обращение**) - направленные в ОГБУЗ «ИГДП № 6» или должностному лицу в письменной /форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, устное обращение гражданина;
 - **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию деятельности поликлиники, улучшению социальной, иных сфер деятельности;
 - **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 НПА, недостатках в работе поликлиники или должностных лиц, либо критика деятельности поликлиники и должностных лиц;
 - **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
 - **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции организационно-распорядительные, административно-хозяйственные, иные функции.

IV. Право граждан на обращение

9. В соответствии со статьей 2 «Право граждан на обращение» Закона № 59-ФЗ:
- 9.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.
- 9.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.
- 9.3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 9.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

V. Права гражданина при рассмотрении обращения

10. При рассмотрении обращения поликлиникой гражданин имеет право (статья 5 «Права гражданина при рассмотрении обращения» Закона № 59-ФЗ):
- 10.1. Представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме.
- 10.2. 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 и иную охраняемую законом тайну.
- 10.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопрос(а)(ов).
- 10.4. Получать уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

10.6. 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 РФ.

VI. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

11. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением (статья 6 «Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением» Закона № 59-ФЗ):

11.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением.

11.2. При рассмотрении обращения не допускается без согласия гражданина разглашение содержащихся в обращении сведений, сведений, касающихся частной жизни гражданина.

11.3. Не является разглашением содержащихся в обращении сведений направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

VII. Ведение делопроизводства по обращениям граждан

12. Прием письменных обращений граждан

12.1. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями, в том числе бандеролями, посылками все поступающие обращения подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных, подозрительных вложений в конверте, бандероли, посылке работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

12.2. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, разорванные документы подклеиваются;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменное обращение к адресату отсутствует», который прилагается к конверту.

12.3. При отсутствии адреса на конверте и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

13. Регистрация письменных обращений граждан

13.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета.

13.2. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал учета.

13.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

13.4. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется назначенным(и) работником(ом)(ами), обеспечивающими в установленные сроки учет, прохождение документов, информиру(ет)(ют) руководство поликлиники о состоянии их исполнения.

13.5. Функции по учету, регистрации обращений граждан возложены на секретаря руководителя.

13.6. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, проставляемом как правило, в правом нижнем углу или на свободном месте лицевой стороны 1-го (первого) листа обращения.

13.7. Конверты к письмам сохраняются.

13.8. При поступлении писем, где указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп «Получено без приложения» или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

13.9. При необходимости поступившие обращения проверяются на повторность.

13.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторными считаются поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу обращения, в которых:

- обжалуется принятое по предыдущему обращению решение;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения недостатки.

13.11. Если обращение направляется через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

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

13.12. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются на рассмотрение главному врачу.

14. Учет (регистрация) обращений граждан, содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами, непосредственно в пронумерованный, прошнурованный, скрепленный печатью журнал учета личных обращений граждан.

15. В обязательном порядке журнал учета личных обращений граждан (далее - журнал) должен включать разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения /дата регистрации;
- ФИО обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тема обращения;

- должность, ФИО уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

VIII. Требования к письменному обращению

16. Гражданин в своем письменном обращении **в обязательном порядке указывает** (статья 7 «Требования к письменному обращению» Закона № 59-ФЗ):

- либо наименование органа или организации, в котор(ый) (ую) направляется обращение,
- либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица,
- либо должность соответствующего лица,
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

IX. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

18. Поступившее в соответствии с компетенцией ОГБУЗ «ИГДП № 6» обращение подлежит обязательному рассмотрению.

19. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

X. Обязанности должностных лиц поликлиники при рассмотрении обращений

20. Должностные лица ОГБУЗ «ИГДП № 6»:

20.1. Обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

20.2. Запрашивают, получают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

20.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

20.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

20.5. Уведомляют гражданина о направлении его письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

21. Основные требованиями к качеству рассмотрения обращений должностными лицами ОГБУЗ «ИГДП № 6»:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость изложения информации;
- полнота информирования заявител(я) (ей) о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявител(ем) (ями) о порядке рассмотрения обращения.

22. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ОГБУЗ «ИГДП № 6» при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред заявителям, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

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

24. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется исполнителем / секретарем руководителя по адресу электронной почты, указанному в обращении.

25. Направленные нескольким адресатам и пересланные адресатами для разрешения в ОГБУЗ «ИГДП № 6» обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, рассматриваются как первичные.

26. Обращения по указанию главного врача направляются на исполнение в структурные подразделения поликлиники.

27. Обращения с пометкой «Лично» рассматриваются руководител(ем)(ями), котор(ем)(ями) они адресованы, или другими работниками по их поручению. Адресованные конкретным лицам письма не вскрываются и передаются им без регистрации.

28. Если главным рассматривающим обращение врачом дано поручение нескольким подразделениям /должностным лицам, основным исполнителем является указанное в поручении первым подразделение /лицо, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

29. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение для разрешения подразделениям /должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

30. При рассмотрении и разрешении обращений граждан главный врач, заместители, другие должностные лица обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости запрашивать дополнительные материалы или направить работников на места для проверки изложенных в обращениях фактов, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения порождающих обоснованные жалобы причин и условий;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение; сообщать в письменной или устной форме заявителям о принятых по их обращениям решениях, со ссылками на законодательство РФ, в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

31. В случае устного ответа заявителю в материалах рассмотрения обращения делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

32. Сроки хранения обращений граждан и связанных с их рассмотрением материалов, определяются в соответствии с перечнями, сроками хранения документальных материалов.

33. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение.

XI. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

34. Подготовленный ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении главного врача первым) должностным лицом, проект ответа гражданину, согласовывается:

- руководителем ответственного за исполнение поручения должностного лица, либо замещающим его лицом;
- соисполнителем поручения (если руководством определен соисполнитель), либо замещающим его лицом.

35. Ответственность за необъективное, несвоевременное рассмотрение обращения в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

36. Ответственность за неполное содержание, неясность, нечеткость изложения сути ответа, недостоверность ссылки на нормативные акты несут исполнитель и подписавшее ответ лицо.

37. Поступившие с пометкой о срочности «Срочно» обращения рассматриваются незамедлительно.

38. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий письменный ответ.

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

40. Письменное или устное обращение не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены главным врачом и возвращены на доработку предложения, проекты ответов.

41. Рассмотрение обращения не считается законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных заявителем вопросов.

42. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

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

44. Запрещается вносить изменения, правки в содержание ответа без разрешения подписавшего его должностного лица.

45. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и другое) возвращаются заявителю лично или заказным отправлением вместе с ответом. В ответе перечисляются их наименования, указывается общее количество листов приложения.

46. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в журнале исходящей корреспонденции.

47. Ответственный за работу по регистрации обращений граждан работник:

47.1. перед передачей ответов заявителям на отправку проверяет: наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие указанных в ответе приложений, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии, инициалов корреспондента, исходящего номера письма;

47.2. направляет адресатам ответ на поступившее в форме электронного документа обращение по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовым отправлением в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу.

48. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

XII. Результаты рассмотрения обращений граждан

49. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан являются:

• ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме, в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

• отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме, в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

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

XIII. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

51. Основания для отказа в рассмотрении обращения/ ответ на обращение не дается/ не подлежит направлению, если:

51.1. В обращении, поступившем в письменной форме /в форме электронного документа не указаны фамилия направившего обращение гражданина и почтовый адрес /электронной адрес почты, по которому должен быть направлен ответ.

51.2. В обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, о подготавливающем, совершающем или совершившем деяние лице о содержании таких писем докладывается главному врачу. **Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.**

51.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть. Если поддаются прочтению фамилия направившего обращение гражданина, почтовый адрес, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается направившему обращение гражданину.

51.4. Письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу, членам семей главного врача, должностных лиц поликлиники, главный врач вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов; направившему обращение гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

51.5. В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно ранее давались письменные ответы по существу, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ОГБУЗ «ИГДП № 6» вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу; о данном решении исполнитель уведомляет направившего обращение гражданина.

51.6. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным

законом тайну, направившему обращение гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

51.7. В последующем причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

51.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

51.9. Полномочия представителя заявителя не подтверждены в установленном законодательством РФ порядке (в случае подачи жалобы).

XIV. Срок рассмотрения обращения

52. По каждому обращению не позднее позднее чем в 3-х (трехдневный) срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другую организацию, учреждение, если поднятые в обращении вопросы не относятся к ведению ОГБУЗ «ИГДП № 6»;
- об оставлении обращения без рассмотрения в случае анонимного обращения.

53. В случаях, когда в обращениях наряду с относящимися к компетенции ОГБУЗ «ИГДП № 6» вопросами содержатся подлежащие рассмотрению в других организациях, учреждениях вопросы, не позднее чем в 3-х (трехдневный) срок в соответствующие организации, учреждения направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

54. Руководители, к ведению которых не относится решение поставленных в обращениях граждан вопросов, не позднее чем в 3-х (трехдневный) срок направляют их по принадлежности с одновременным извещением заявителя о переадресации.

55. Поступившее в соответствии с компетенцией ОГБУЗ «ИГДП № 6» письменное обращение **рассматривается в течение 30-ти (тридцати) дней со дня регистрации** (пункт 1 статьи 12 «Сроки рассмотрения письменного обращения» Закона № 59-ФЗ).

56. В исключительных случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, главный врач вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30-ть (тридцать) дней, уведомив направившего обращение гражданина о продлении срока рассмотрения, принятых мерах в течение 30-ти (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

57. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) осуществляющий информирование работник ОГБУЗ «ИГДП № 6» отвечает самостоятельно. Если работник не может ответить на вопрос самостоятельно, то предлагает гражданину назначить другое удобное для гражданина время для получения информации либо обратиться в письменной форме.

XV. Организация личного приема граждан в поликлинике

58. Личный прием граждан проводится главным врачом и уполномоченными на то лицами - заместителями главного врача (далее - **руководство**) в соответствии с утвержденным главным врачом графиком приема граждан.

59. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан: график приема граждан руководством поликлиники размещается на официальном сайте ОГБУЗ «ИГДП № 6» (адрес сайта www.irgdp6.ru) и на информационном стенде поликлиники.

60. В случае обращения гражданина к руководству по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина осуществляется представителем руководств в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема граждан.

61. Подготовка документов для приема граждан руководством возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся поставленные в обращении вопросы.

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

63. 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.

64. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30-ть (тридцать) минут.

65. Устные обращения гражданина регистрируются.

66. Принятые по телефону устные обращения граждан регистрируются в журнале. Звонящий предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Закона № 152-ФЗ содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим положением и ему даются устные ответы по входящим в компетенцию ОГБУЗ «ИГДП № 6» вопросам.

67. 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.

68. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

69. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном положении порядке.

70. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

XVI. Организация работы с обращениями граждан в электронной форме

72. При направлении обращения в форме электронного документа заявителям обеспечивается возможность предоставления электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения на официальный сайт ОГБУЗ «ИГДП № 6» (адрес сайта www.irgdp6.ru) (далее - **официальный сайт**).

XVII. Анализ поступивших обращений

73. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению порождающих обоснованные жалобы граждан причин уполномоченн(ое)(ые) должностн(ое)(ые) лиц(о)(а) ОГБУЗ «ИГДП № 6» осуществля(ет)(ют) учет и анализ поступивших обращений граждан.

74. Ответственн(ое)(ые) за работу с обращениями граждан лиц(о)(а) - заместител(ь)(и) главного врача:

74.1. организу(ет)(ют), обеспечива(ет)(ют) учет, анализ вопросов по курируемым содержащимся в обращениях граждан направлениям, в том числе количество и характер:

- рассмотренных обращений граждан;
- принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий решений;
- судебных споров с гражданами, сведения о принятых по ним судебных решениях.

74.2. подготавлива(ет)(ют) предложения, направленные на устранение недостатков;

74.3. ежедневно просматрива(ет)(ют) журнал, ящик для записи жалоб и предложений пациентов и их законных представителей;

74.4. информиру(ет)(ют) главного врача о содержании жалобы для принятия окончательного решения;

74.5. вед(ет)(ут) учетно-отчетную документацию;

74.6. обобща(ет)(ют) результаты анализа обращений граждан ежеквартально, по итогам календарного года, подготавлива(ет)(ют), сда(ет)(ют) статистический отчет, соответствующую аналитическую записку

74.7. осуществля(ет)(ют), обеспечива(ет)(ют) хранение материалов по обращениям граждан в соответствии с требованиями законодательства РФ.

XVIII. Организация контроля за исполнением положения

75. 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.

76. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

76.1. постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

76.2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

76.3. подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

76.4. подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

76.5. снятие обращений с контроля.

77. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместител(ем)(ями) главного врача по направлениям.

78. Особый контроль устанавливается за исполнением поступивших обращений:

- из органов управления здравоохранением;
- иных органов власти с контролем исполнения;

• любых поступивших на рассмотрение обращений в соответствии с поручением главного врача.

79. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

80. С контроля не снимаются обращения, на которые даются промежуточные ответы.

XIX. Ответственность за нарушение положения

81. Виновные в нарушении положения лица несут предусмотренную законодательством РФ ответственность.

82. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством РФ сроки возлагается на заместител(я)(ей) главного врача по направлениям.

83. Нарушения установленного положением 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 конфиденциальных сведений влекут в отношении виновных должностных лиц ОГБУЗ «ИГДП № 6» ответственность в соответствии с законодательством РФ.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ОГБУЗ «ИГДП № 6» обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

85. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ОГБУЗ «ИГДП № 6», имеют право на предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью поликлиники по работе с обращениями граждан.