

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения
«Владивостокская детская поликлиника № 3»

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения и организацию приема граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Владивостокская детская поликлиника № 3» (далее по тексту – КГБУЗ «ВДП № 3», Учреждение).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в Учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию внутренних актов учреждения по развитию и улучшению деятельности учреждения;
- «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 и его сотрудников, либо критика деятельности Учреждения и его сотрудников;
- «жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.5. Граждане имеют право обращаться в Учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.6. Граждане реализуют право на обращение в Учреждение свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. При получении обращения

гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Учреждения, работников, а также членов их семьи, сотрудники Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.7. 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.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Форма обращения, порядок их регистрации

2.1. Обращения в Учреждение могут быть направлены в письменной форме, в форме электронного документа (предложение, заявление или жалоба), а также устное обращение гражданина.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

2.3. Все поступившие обращения граждан регистрируются в день их поступления в Журнале регистрации письменных обращений, жалоб, заявлений граждан по личным вопросам (Приложение № 2).

2.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

2.5. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Учреждения через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

2.6. Письменные обращения граждан, поступившие в Учреждение из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Учреждение.

3. Требования к письменным обращениям.

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

3.2. Обращение, поступившее в клинику или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

3.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый (электронный) адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.2. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

4.3. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу Учреждения.

4.4. По каждому обращению главным врачом Учреждения не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к его компетенции;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае согласно пунктам 4.12 настоящего Положения).

4.5. 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).

4.6. 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).

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.

4.7. 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.

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

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

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

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство Учреждения.

4.9. Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован со ссылками на нормативные правовые акты Российской Федерации, с освещением всех поставленных в нем вопросов и принятых мер по факту нарушения прав гражданина.

4.10. 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.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом Учреждения с разъяснением причин отказа.

4.11. В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение в учреждение из органов государственной власти или органов местного самоуправления, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в орган государственной власти или орган местного самоуправления, откуда поступило обращение.

4.12. 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 в учреждении 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, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении 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 этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (главный врач Учреждения может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу и в адрес гражданина направляется ответ, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним);

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

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

5. Организация приема граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом Учреждения, его заместителями, заведующими педиатрическими отделениями (далее – руководство Учреждения) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом (Приложение № 1).

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

5.3. Подготовка документов для приема граждан главным врачом Учреждения, его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений (зав. отделениями), к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

5.4. График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте и на информационных стендах поликлиники и в её филиалах.

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

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

5.7. Обращения граждан, обратившихся на личный приём к главному врачу, его заместителям, заведующим педиатрическими отделениями фиксируются в журнале приема граждан по личным вопросам (Приложение №3).

5.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина дается в ходе личного приема в устной форме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.10. Для разрешения сложных, конфликтных ситуаций по жалобам и заявлениям проводится проверка. По результатам рассмотрения такого обращения также даётся ответ в установленные законом сроки.

6. Сроки хранения обращений

6.1. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению – 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.

7. Ответственность

7.1. Каждый работник Учреждения, на рассмотрении у которого находится полученное обращение, несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленный законом срок.

7.2. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

7.3. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем Учреждения и действует до его отмены или утверждения нового Положения.