

Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан

1.1. Настоящее положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в ГБУЗ ПК «Городская детская клиническая поликлиника №6» (далее – учреждение, ГДКП № 6) обращений граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГДКП № 6 в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию 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, либо критика его деятельности;

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

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в ГДКП № 6 лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения учреждением гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или 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.

1.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- 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.

1.7. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу ГДКП № 6.

Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в приемной главного врача.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента его поступления в ГДКП № 6 в «Журнале регистрации обращений граждан».

2.2. Интернет-обращения в форме электронного документа направляются через Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://pos.gosuslugi.ru/> или

через официальный сайт «Интернет-приёмная Пермского края» <https://reception.permkrai.ru/>, которые обеспечивают идентификацию и аутентификацию гражданина, подающего обращение.

Направление гражданином обращения на адрес электронной почты учреждения Законом № 59-ФЗ не предусмотрено. При поступлении обращения по электронной почте, гражданину направляется информация о правилах подачи обращения.

2.3. 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.

В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом — доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).

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

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

2.4. Письменное обращение подлежит обязательному рассмотрению в сроки предусмотренные Законом № 59-ФЗ, в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации по исполнению который может быть установлен другой срок.

2.5. Обязанность по рассмотрению обращений граждан возлагается руководителем учреждения на ответственного исполнителя.

Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.6. Ответ на обращение оформляется на бланке учреждения, подписывается руководителем ГДКП № 6, регистрируется и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением.

В случае необходимости проведения врачебной комиссии или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

2.7. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что учреждение не может предоставить ответа на полученное письменное обращение в указанных в настоящем пункте случаях.

2.8. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

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

2.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГДКП № 6. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в ГДКП № 6 проводится главным врачом, заведующими структурными подразделениями.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте учреждения и информационных стендах в структурных подразделениях.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации обращений граждан» указывается дата его получения и делается отметка «Принято на личном приеме».

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 «Журнале регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на начальника отдела организации контроля качества медицинской помощи (далее - ответственное лицо).

4.2. Ответственное лицо анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются руководителю учреждения.