

Положение
о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц
в БУ «Пионерская районная больница»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан и юридических лиц (далее - обращение), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Положение не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с депутатской деятельностью.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.4. Также для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

1) **должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения** — главный врач, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

2) **должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение** - должностное лицо которому поручено подготовить ответ на обращение;

3) **коллективное обращение** - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей);

4) **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшему в учреждении;

5) **аналогичное обращение** - второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, и поступившее в учреждение;

б) **неоднократное обращение** - поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в учреждении, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, либо приводятся новые доводы и (или) новые обстоятельства, связанные с предыдущим обращением;

7) **некорректное по содержанию обращение**, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, ненормативная лексика (материалы непристойного характера), угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;

8) *некорректное по изложению обращение* - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих органов государственной власти автономного округа, а также обращение с пропуском текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении.

1.5. Личную ответственность за хранение письменных обращений несет юрисконсульт аппарата управления (лицо замещающее).

2. Прием и регистрация письменных обращений

2.1. Письменное обращение в учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа на адрес электронной почты учреждения и (или) через официальный сайт учреждения в сети «Интернет».

2.2. Регистрация письменного обращения поступившего в форме электронного документа, осуществляется документоведами аппарата управления в течение 1 рабочих дней с момента его поступления в учреждение.

2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота, и путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Регистрационные данные вносятся в единый Журнал обращений, который ведется в электронном виде и копируется на бумажном носителе.

2.3. При регистрации документоведы аппарата управления:

- проверяют правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывают конверт и проверяют наличие в нем текста обращения;
- составляют акт, если в конверте нет текста письменного обращения, документов или в конверте находятся денежные знаки и ценные бумаги, подарки.

2.4. Письменные обращения, поданные лично заявителем, регистрируют при наличии документа, удостоверяющего его личность. Обращения в интересах другого лица принимают и регистрируют, в случаях предоставления заявителем документа на право предоставления интересов такого лица с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2.5. Каждому обращению заявителя-гражданина присваивается порядковый номер по журналу учета.

2.6. В случаях поступления обращения юридического лица дополнительно вносятся наименование организации (учреждения), исходящий номер и дата направления документа, контрольный срок исполнения.

2.7. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы документов или удостоверенные в установленном порядке копии документов, документоведы аппарата управления снимают с них копии, возвращают оригиналы документов лично гражданину.

2.8. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Положением. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

2.9. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, исполнитель, которому было поручено

исполнение предыдущего обращения, направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.10. Предложения, заявления, жалобы от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным номером первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера. Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.11. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т. д. подлежит регистрации и направлению для ознакомления главному врачу учреждения в соответствии с настоящим Положением. Документоведами аппарата управления гражданину соответствующее уведомление о получении не направляется и при этом ответ гражданину не дается.

2.12. Поступившие в учреждение обращения, содержащие, по мнению должностного лица, сообщение о фактах коррупции, в течение 1 рабочего дня направляются главному врачу учреждения по качеству и безопасности медицинской деятельности для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мер.

2.13. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.14. Письма аналогичного содержания маркируются номером первичного обращения с пометкой «Аналогичное».

2.15. В каждом календарном году нумерация Журнала регистрации обращений граждан начинается с 1 -го номера.

2.16. Виза об исполнении накладывается на регистрационной карточке в адрес сотрудника учреждения; при нескольких соисполнителях ответственным считается поименованный первым.

Все материалы: обращения, протоколы разборов, служебных расследований, копии приказов, копии ответов заявителям и пр., подшиваются- в соответствующую папку с указанием календарного года. В случае изъятия материалов из папки туда вкладывается листок с пометкой, кому и куда представлены документы.

2.17. Срок хранения материалов по обращениям граждан пять лет (приказ Росархива от 20.12.2019 г. № 236 «Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»).

2.18. Письменные обращения, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются ФИО. В случае если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.

2.19. Учреждение не рассматривает письменные обращения, если в них не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение (анонимное обращение), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.20. Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников учреждения, а также имуществу учреждения. В таких случаях главный врач учреждения оставляет за собой право направить материалы в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности и письменно его предупредить о недопустимости злоупотребления правом.

2.21. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, главный врач

вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

2.22. Учреждение обязуется соблюдать требования конфиденциальности в предусмотренных законом случаях (врачебная, коммерческая и иная охраняемая законом тайна).

3. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее в учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу учреждения, для определения должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.

3.2. Исполнитель, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в установленные сроки готовит проект ответа на обращение.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в установленные сроки законодательством Российской Федерации со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.6. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.7. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 3 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

4. Порядок и сроки представления ответов на письменные обращения

4.1. Письменное обращение должно быть рассмотрено не позднее 30 календарных дней с момента регистрации, включая отправление ответа заявителю.

Срок может быть продлен главным врачом учреждения в исключительных случаях, когда необходимо получение ответов в связи с обращением от других организаций (учреждений) или получение объяснений от временно отсутствующих лиц. О продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление. Максимальный срок продления рассмотрения заявления не может превышать 30 календарных дней.

О необходимости продления срока рассмотрения обращения назначенным должностным лицом за подготовку проекта ответа, подается докладная записка, которая после решения главного врача направляется документоведам аппарат управления для внесения изменений в регистрационную карточку.

4.2. При невозможности своевременного рассмотрения обращения, поступившего от юридического лица, необходимо согласование продления сроков рассмотрения обращения.

Рассмотрение запросов, определений суда об истребовании доказательств (в форме письменного запроса, определения суда) осуществляется в срок, установленный судом.

Требования (запросы, представления, предписания) уполномоченных должностных лиц полиции должны быть рассмотрены в сроки, установленные в требованиях (запросе, представлении, предписании), но не позднее одного месяца с момента их регистрации.

Обращения, требующие немедленных действий (предотвращение ЧС, угроза жизни и здоровью человека и др.), регистрируются и рассматриваются незамедлительно.

4.3. Ответы заявителям оформляются с указанием регистрационного номера письма заявителя, даты отправки, фамилии исполнителя и его телефона.

4.4. Ответы по обращениям граждан юридическим лицам должны содержать данные о заявителе, его адресе, номере и дате обращения, сведения о принятом решении и срок отправления ему ответа.

4.5. В регистрационной карточке документоведом аппарата управления делается отметка о снятии обращения с контроля, после подготовки ответа заявителю ответственным за его рассмотрение, должностным лицом.

4.6. В случае удовлетворенности заявителя устным ответом в карточке личного приема или регистрационной карточке делается отметка об отказе от письменного ответа.

4.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

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

4.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один в тот же государственный орган автономного округа или одному и тому же должностному лицу.

4.10. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется документоведом аппарата управления в соответствии с настоящим Положением, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки. Обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом о принятии решения о прекращении переписки должностным лицом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.11. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.12. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

4.13. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

4.14. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

4.15. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при участии врачебной комиссии.

4.16. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ, исполнителем, назначенным ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения.

4.17. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, и о мерах, принятых для устранения нарушений.

4.18. Ответы по обращениям подписывает главный врач. Также левом нижнем углу ответа указывается фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

4.19. В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступивших через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

4.20. В ответах по коллективным обращениям указывается кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, которое указано в обращении в качестве получателя ответа).

4.21. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

4.22. После завершения рассмотрения обращения ответ и материалы, относящиеся к нему, остаются у документоведов аппарат управления.

4.23. Исполнитель подготавливает и предает на подпись главному врачу ответ на обращение. Регистрацию и его отправку осуществляют документоведы аппарата управления.

4.24. Отправление ответов без регистрации не допускается.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводится главным врачом учреждения и его заместителями руководителя по профилям по утвержденному графику (приложение 2).

При записи заявителей на прием к главному врачу уточняется цель обращений.

5.2. Документоведами аппарат управления осуществляется организация приема и ведение Журнала личного приема граждан главным врачом, в котором регистрируются Ф.И.О. гражданина, адрес, тема обращения. Аналогичные журналы обязаны вести заместители руководителя, руководители структурных подразделений по профилям.

5.3. Если заявитель по результатам личного приема удовлетворен решением, с его согласия в карточке личного приема граждан делается соответствующая запись.

Если обращение требует дополнительной проверки, гражданину дается письменный ответ.

Если заявитель по результатам личного приема не удовлетворен решением, данный факт регистрируется в карточке личного приема граждан с соответствующей пометкой.

5.4. Письменные заявления, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. На заявлении делается пометка «Принято в ходе личного приема».

В ходе личного приема гражданину может быть отказано о рассмотрении обращения, если ему был дан ответ по существу вопроса.

5.5. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте учреждения, в иных отведенных для этих целей местах, на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

5.6. Заместители руководителя организуют личный прием граждан самостоятельно (с согласованием главного врача учреждения) с регистрацией устного обращения, подготовки предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесении информации о результатах рассмотрения обращения в карточку приема (приложение 6).

5.7. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

5.8. В случае если изложенные в 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.9. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

5.10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

5.11. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

5.12. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

5.13. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

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

6. Контроль рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль за своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляют исполнители, назначенные ответственными за рассмотрение обращений.

7. Анализ обращений

7.1. Анализ обращений, поступающих главному врачу, осуществляется в целях соблюдения контроля, порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан.

7.2. Для анализа обращений заведующий отделом медицинской экспертизы и статистики, врач методист проводит анализ:

- оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

- оценки эффективности деятельности учреждения на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан;

- оценки эффективности деятельности учреждения на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан.

7.3. Ежеквартально не позднее 24 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет анализ рассмотренных обращений, а также причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, главному врачу учреждения.

8. Порядок организации работы с отдельными категориями обращений физических и юридических лиц по предоставлению медицинской документации

8.1. Запросы по предоставлению оригиналов, заверенных копий медицинской документации, выписок из медицинской документации, медицинских заключений гражданам и юридическим лицам поступают на регистрацию к документоведам аппарата управления в виде заявлений, служебных записок,

7.5. Ответственным лицом за предоставление медицинской документации является исполнитель, назначенный ответственным лицом по усмотрению главного врача.

9. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

График приема по личным вопросам граждан в БУ «Пионерская районная больница»

№ п/п	Должность	ФИО	Место приема	Дни приема	Время приема	Телефон
1.	Главный врач	Крупин Анатолий Владиславович	Администрация, кабинет главного врача	Пн-ср,чт	14.00-15.00	8(34675)4-03-98
2.	Заведующий приемным отделением, врач-терапевт	Ярусова Ирина Анатольевна	Администрация, кабинет заместителя главного врача по медицинской части	понедельник-пятница	15.00-16.00	8(34675)4-06-83
3.	Заведующая отделением первичной специализированной медико-санитарной помощи, врач-офтальмолог	Каджинова Ирина Владимировна	Поликлиника каб. № 27	понедельник-пятница	15.00-16.00	8(34675)4-39-33
4.	Заведующая терапевтическим отделением поликлиники, врач-терапевт	Луйх Кристина Сергеевна	Поликлиника каб.№ 33	понедельник-пятница	14.00-15.00	8(34675)4-39-33, 4-09-34
5.	Заведующий терапевтическим отделением стационара, врач-терапевт	Матина Анжелика Сергеевна	Кабинет зав. отделением	понедельник-пятница	13.00-14.00	8(34675)4-04-77
6.	Заведующий хирургическим отделением стационара, врач-хирург	Сучинов Церен Валериевич	Кабинет зав. отделением	понедельник-пятница	13.00-14.00	8(34675)4-04-83
7.	Заведующий отделением паллиативной медицинской помощи, врач по паллиативной медицинской помощи	Украинец Анатолий Николаевич	Кабинет зав. отделением	понедельник-пятница	13.00-14.00	8(34675)4-01-96
8.	Заведующая педиатрическим отделением поликлиники, врач-педиатр	Макарова Татьяна Алексеевна	Детская поликлиника, кабинет заведующей	понедельник-пятница	13.00-14.00	8(34675)4-06-99
9.	Заведующая отделением анестезиологии – реанимации, Врач анестезиолог-реаниматолог	Гладких Марина Владимировна	Кабинет зав. отделением	понедельник-пятница	14.00-15.00	8(34675)4-06-93
10.	Заведующий гериатрическим отделением стационара, Врач-гериатр	Мачавариани Лали Джумберовна	Кабинет зав. отделением	понедельник-пятница	13.00-14.00	8(34675)4-07-83
11.	Главная медицинская сестра	Ахмадеева Альбина Николаевна	Администрация, кабинет главной медицинской сестры	понедельник-пятница	13.00-14.00	8(34675)4-06-24

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры
«Пионерская районная больница»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

№ _____ от «__» _____ 20__ г.

Ф.И.О. должностного лица, проводившего приём: _____

Ф. И. О. заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Тел.: _____

E-mail: _____

Характер вопроса: _____

Содержание обращения: _____

Резолюция: _____

Срок исполнения: _____

Результат рассмотрения: _____

Даны разъяснения. Письменный ответ не требуется.

Подпись заявителя _____

С контроля снял: _____

(подпись должностного лица, проводившего приём)

«__» _____ 20__ г.

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Пионерская районная» больница»

КАРТОЧКА УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ _____ от «__» _____ 20 г.

Ф.И.О., должность проводившего устный приём:

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Тел.: _____

E-mail _____

Характер вопроса: _____

Содержание обращения: _____

Резолюция: _____

Срок исполнения: _____

Результат рассмотрения: _____

Даны разъяснения. Письменный ответ не требуется.

Подпись заявителя _____

С контроля снял: _____

(подпись должностного лица, проводившего приём)

«__» _____ 20 г.