

«Утверждаю»
Гл. врач С.Л. Зудилова

2017 г.



Приложение № 1
к Приказу № 141 от 31.07.2017 г.

Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ ЯО «Областном кожно-венерическом диспансере».

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ЯО «Областном кожно-венерическом диспансере» (далее - Порядок) 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 срок. В соответствии с настоящим Порядком в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Областном кожно-венерическом диспансере» (далее ГБУЗ ЯО ОКВД) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на индивидуальные и коллективные обращения граждан поступившие:

Форма предоставления обращения	Механизм предоставления обращения
Устная	Лично
Письменная	Через почтовые направления Через ящик «Для обращений граждан» Через электронную почту ГБУЗ ЯО ОКВД Через сайт ГБУЗ ЯО ОКВД Через карточку личного приема граждан

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в рамках рассмотрения обращений граждан.

Рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ ЯО ОКВД регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"
- Законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 32Э-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29 ноября 2010 года г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

1. Сведения о месте нахождения ГБУЗ ЯО ОКВД, почтовом адресе, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГБУЗ ЯО ОКВД в сети Интернет okvd.zdrav76.ru

- Почтовый адрес медицинской организации: 150033 г. Ярославль, ул. Тутаевское шоссе, д. 95 а
- Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников ГБУЗ ЯО ОКВД: тел. 8(4852) 54-20-02
- Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: kozhen@mail.ru
- Номер телефона для приема обращений граждан: тел. 8 (4852) 54-20-02
- Официальный сайт ГБУЗ ЯО ОКВД в сети Интернет: <http://okvd.zdrav76.ru> раздел «для населения»

2. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, а также доставка по почте или курьером, осуществляется по адресу: г. Ярославль, ул. Тутаевское шоссе, д. 95 а кабинет 220 (приемная главного врача).

3. График приема личных обращений: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.00 до 15.30.

4. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, располагается в холле регистратуры ГБУЗ ЯО ОКВД.

5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде (в том числе по электронной почте);
- через сайт;

4. Срок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

Срок регистрации обращений в ГБУЗ ЯО ОКВД с момента поступления - не более трех дней. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗ ЯО ОКВД, в срок до пяти дней со дня их регистрации в ГБУЗ ЯО ОКВД подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения направляются в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать 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 ГБУЗ ЯО ОКВД (заместителем главного врача по лечебной части) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное в ГБУЗ ЯО ОКВД:

- лично в устной, в т.ч. по телефону или письменной форме;
- в письменном виде по почте; электронной почте; факсу; через ящик «Для обращений граждан»; посредством заполнения формы обратной связи на сайте ГБУЗ ЯО ОКВД;

При рассмотрении обращения ГБУЗ ЯО ОКВД не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В письменном обращении заявитель указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации или электронный адрес, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

- 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 дается. Если в указанном 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.
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- в случае, если 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.
- 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

7. Обязанности должностных лиц и права граждан при рассмотрении обращений.

Должностные лица ГБУЗ ЯО ОКВД обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного

- самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГБУЗ ЯО ОКВД при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГБУЗ ЯО ОКВД являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации гражданином о порядке рассмотрения обращений.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями.

1. Обеспечение возможности для граждан представлять обращения и получать ответы в электронном виде с использованием электронной почты и официального сайта ГБУЗ ЯО ОКВД. При обращении граждан посредством заполнения формы обратной связи на сайте ГБУЗ ЯО ОКВД ответ направляется по входящему адресу электронной почты обратившегося или через рубрику «Обратная связь», в регламентированные нормативно-правовыми актами сроки.

Обращения граждан, поступающие посредством заполнения формы обратной связи на сайте ГБУЗ ЯО ОКВД систематизируются по дате обращения. Ответ на часто задаваемые вопросы может быть размещен на сайте ГБУЗ ЯО ОКВД без раскрытия персональных данных граждан, направивших обращение.

2. Не подлежат обязательной регистрации обращения граждан, в т.ч. по телефону, на сайт ГБУЗ ЯО ОКВД, на личном приеме и из ящика «Для обращения граждан», в случаях, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, не требуют дополнительной проверки и ответ дан непосредственно по факту обращения.

3. При невозможности предоставить ответ на момент обращения или при необходимости дополнительного выяснения обстоятельств и проведения проверок, обращение подлежит регистрации в журнале обращений граждан.

9. Личный прием граждан.

9.1. Организация личного приёма граждан:

Личный прием граждан осуществляется главным врачом, его заместителями и заведующими подразделениями (далее - руководство ГБУЗ ЯО ОКВД), в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом (Приложение 5 к Порядку).

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

График приема граждан руководством ГБУЗ ЯО ОКВД размещается на официальном сайте и на информационном стенде.

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

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. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ ЯО ОКВД, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

По результатам личного приема, не регистрируются устные обращения гражданина, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу вопросов и обращение подлежит регистрации.

Регистрация устных обращений граждан и содержание устного обращения из карточки личного приема граждан (Приложение 2 к Порядку), заполненной руководством ГБУЗ ЯО ОКВД, впоследствии заносится секретарем - машинисткой, непосредственно в журнал «ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН» (Приложение № 3 к Порядку), который пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

В обязательном порядке журнал обращений граждан включает следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- Адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в ГБУЗ ЯО ОКВД не должен превышать 30 минут.

9.2. Требования к месту ожидания и приема заявителей.

Организация приема граждан осуществляется в кабинетах, учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечением возможности реализации прав инвалидов.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом и стулом, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для обеспечения оформления документов), а также телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников ГБУЗ ЯО ОКВД.

Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения (уполномоченного лица) ГБУЗ ЯО ОКВД, ответственного за его исполнение, осуществляет, секретарь - машинистка (лицо его замещающее).

10. Работа с письменными обращениями граждан в ГБУЗ ЯО ОКВД.

10.1. Прием письменных обращений граждан.

Поступающие в ГБУЗ ЯО ОКВД письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарем - машинисткой (лицом его заменяющим), ответственным за регистрацию обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством ГБУЗ ЯО ОКВД. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса 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) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается секретарем - машинисткой (или уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан.

Регистрация обращений граждан, поступивших к секретарю - машинистке (лицу его заменяющему), производится в журнале обращений граждан, в течение трех дней с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется секретарем - машинисткой (лицом его заменяющим), путем ввода необходимых данных в журнал обращений граждан.

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

Секретарь - машинистка (лицо его замещающее), при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ГБУЗ ЯО ОКВД.

При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятию к рассмотрению главным врачом;
- передаче на рассмотрение заместителю главного врача по лечебной части, зав. ОМК в т.ч. в случаях, если для подготовки ответа требуется решение врачебной комиссии или другому должностному лицу.
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В папку»

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу ГБУЗ ЯО ОКВД.

- Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГБУЗ ЯО ОКВД для рассмотрения и ответа гражданину осуществляется без непосредственного участия этих должностных лиц и сотрудников. Все обращения, поступившие в ГБУЗ ЯО ОКВД, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ГБУЗ ЯО ОКВД, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- Обращения, рассмотренные главным врачом ГБУЗ ЯО ОКВД, передаются секретарю руководителя ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения соответствующему должностному лицу для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении главного врача), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- соисполнителем поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности исполнения: «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее уполномоченное лицо ГБУЗ ЯО ОКВД, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом медицинской организации или его заместителем по лечебной части.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

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

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

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

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает главный врач или лицо его замещающее. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

Перед подготовкой письменных ответов заявителям на отправку секретарь - машинист, ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма. Оформленные надлежащим образом ответы рассылаются почтой или вручаются заявителю лично.

Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданина формируются в дела в кабинете заместителя главного врача по лечебной части в соответствии с номенклатурой дел.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснениями (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии с настоящим Порядком;

Результат обращения направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа при наличии обращения только электронного адреса. В ходе личного приема с согласия гражданина ответ может быть дан в устной форме.

12. Анализ обращений, поступивших в ГБУЗ ЯО ОКВД.

По результатам работы с обращениями граждан секретарем - машинисткой (лицом её заменяющим) ежеквартально формируется отчет по работе с обращениями граждан (на момент регистрации обращения) с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, зав. ОМК ГБУЗ ЯО ОКВД осуществляет анализ обращений граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях

и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

- обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку на имя главного врача.

13. Организация контроля за исполнением Порядка.

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.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главным врачом и зав. ОМК.

Секретарь – машинистка (лицо её заменяющее) ГБУЗ ЯО ОКВД, ответственная за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в ГБУЗ ЯО ОКВД, в соответствии с поручением главного врача ГБУЗ ЯО ОКВД.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в контролирующей орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Секретарь – машинистка (лицо её заменяющее) ГБУЗ ЯО ОКВД, как лицо ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек, либо истекает в ближайшие 3 дня, главному врачу ГБУЗ ЯО ОКВД.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ГБУЗ ЯО ОКВД 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.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ГБУЗ ЯО ОКВД, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью ГБУЗ ЯО ОКВД по работе с обращениями граждан.

«Утверждаю»
Гл. врач С.Л. Зуилова
« 31 »
М.П.

2017 г.

Приложение № 2
к Приказу № 141 от 31.07.2017 г.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Фамилия

Имя

Отчество

Место работы

Должность

Домашний адрес

Телефон

Содержание заявления: _____

ФИО должностного лица: _____

Результат: _____

Приложение № 3
к Приказу № 141 от 31.07.2017 г.

«Утверждаю» _____ 2017 г.
Гл. врач С.Л. Зудилова
« 31 » _____
М.П.



ФОРМА "ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН"

№ п/п	Дата регистрации и заявления	ФИО заявителя	Электронный адрес заявителя	Содержание вопроса	Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа заявителю)	Дата регистрации ответа заявителю

«Утверждаю»
Гл. врач С.Л. Зудилова
« 07 »
М.П.

2017 г.



Порядок выемки обращений граждан из ящика «для обращений граждан».

1. Для письменных обращений граждан в холле регистратуры ГБУЗ ЯО ОКВД установлен специализированный ящик «Для обращений граждан».
2. Специализированный ящик «Для обращений граждан» закрывается на навесной замок и опечатываются печатью ГБУЗ ЯО ОКВД, ключи хранятся у главного врача.
3. Выемка из специализированного ящика «Для обращений граждан» производится каждую вторую и четвертую пятницу месяца, в количестве не менее 3-х человек.
4. Выемка обращений граждан оформляется актом выемки обращений граждан из специализированного ящика «Для обращений граждан по вопросам коррупции» согласно приложению к данному порядку. Акт составляется при наличии обращений в ящике (приложение 1 к Порядку выемки обращений граждан из ящика «для обращений граждан»).
5. Специализированные ящики «Для обращений граждан» вскрываются после проверки не повреждения замка.
6. Специализированные ящики «Для обращений граждан» после каждого вскрытия закрываются и опечатываются.
7. Обращения, содержащие нецензурные выражения к делу не приобщаются.

приложение 1 к порядку вскрытия
специализированного ящика «Для обращений
граждан»

Акт

выемки обращений

граждан из специализированного ящика

«Для обращений граждан»

« _ _ » _____ 20__ года

В соответствии с Порядком вскрытия специализированного ящика

«Для обращений граждан» рабочая группа в составе:

1. _____
2. _____
3. _____

« ____ » _____ 20__ г. в ____ ч. ____ мин. произвела вскрытие специализированного
почтового ящика «Для обращений граждан», расположенного по адресу:

Установлено _____

«Утверждаю»
 Главный врач С.Л. Зудилова
 « 31 » 2017 г.
 м.п.

Приложение 5
 к Приказу №141 от 31.07.2017 г.

График личного приёма граждан главным врачом, заместителем главного врача по лечебной части, руководителями структурных подразделений по вопросам медицинского обслуживания.

ФИО	Должность	Время приёма	Место приёма	Телефон
Зудилова Светлана Львовна	главный врач	вторник – пятница с 10.00 – 12.00	кабинет 220 (2 этаж)	8 (4852) 54-20-02
Житкова Елена Владимировна	заместителем главного врача по лечебной части	с понедельника по пятницу (ежедневно) с 8.00 – 10.00	кабинет 204 (2 этаж)	8 (4852) 54-09-25
Галяутдинова Дарья Сергеевна	заведующая организационно – методическим отделом	с понедельника по пятницу (ежедневно) с 8.00 – 15.00	кабинет зав. ОМК (3 этаж)	8 (4852) 54-08-15
Басалаева Ольга Константиновна	заведующая поликлиническим отделением № 1	с понедельника по пятницу (ежедневно) с 8.00 – 15.00	кабинет 101 (1 этаж)	8 (4852) 98 -81 - 70
Дегтярева Светлана Валерьевна	заведующая дневным стационаром при БУ	с понедельника по пятницу (ежедневно) с 8.00 – 15.00	кабинет заведующей в отделении дневного стационара (1 этаж)	8 (4852) 54-11-44
Ярулина Наталия Рашитовна	заведующая круглосуточным стационаром	с понедельника по пятницу (ежедневно) с 8.00 – 15.00	кабинет заведующей в отделении круглосуточного стационара (3 этаж)	8 (4852) 54-30-64
Саватенкова Ирина Владимировна	заведующая лабораторным отделением	с понедельника по пятницу (ежедневно) с 8.00 – 15.00	кабинет заведующей (2 этаж, напротив кабинета № 210)	8 (4852) 54-30-54
Зверева Анна Николаевна	заведующая поликлиническим отделением № 2	с понедельника по пятницу (ежедневно) с 8.00 – 15.00	г. Рыбинск, ул. Гоголя. д. 35 кабинет 20 (2 этаж)	8(4855)-28-30-43