

## **Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ»**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» (далее именуется - учреждение). Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ». Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции учреждения, ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» направляет обращение в организации, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. При письменном обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

5. Информирование граждан о контактных телефонах, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение - предоставляются канцелярией больницы. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» в сети Интернет.

6. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в канцелярии в течение трех дней с момента поступления в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ». Письменное обращение граждан, поступившее в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях главный врач может продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения, а также, организации, направившей обращение. Обращения граждан, направленные вышестоящими органами государственной и муниципальной власти в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки. Если вышестоящим органом государственной власти срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ». Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется главным врачом в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее именуется - Интернет- обращения) поступают в учреждение через официальный сайт в сети. Интернет-обращение граждан распечатывается делопроизводителем канцелярии, и дальнейшая работа с ним ведется как с

письменным обращением. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться: отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа; поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня. Письменный ответ на Интернет-обращения граждан направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении граждан.

7. Поступающие в учреждение письменные обращения граждан принимаются канцелярией. При приеме письменных обращений граждан: проверяется правильность адресности корреспонденции; поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкальзываются после текста письма, затем формируется дело. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8. Регистрация письменных обращений граждан и Интернет-обращений граждан осуществляется канцелярией путем ввода необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в «Журнал учета обращений». Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторными считаются обращения, поступившие в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан. Не считаются повторными: обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор. Такое обращение считается коллективным. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего

обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп учреждения установленного образца с указанием номера и даты регистрации обращения гражданина.

9. Поступившие в учреждение обращения граждан передаются для первичного рассмотрения главному врачу, который в двухдневный срок определяет ответственного исполнителя и соисполнителей по рассмотрению обращения и направляет им обращения граждан для исполнения.

10. Отдельные условия рассмотрения обращений граждан учреждением:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ - письменный ответ на обращение недается;

2) в письменном 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 главным врачом сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на обращение недается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем заместителем главного врача в течение 7 дней со дня его регистрации в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ»;

5) 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;

6) обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

11. Все обращения граждан, поступившие в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в абзацах 1 - 5 пункта 10 настоящего Положения. Ответственному за организацию работы с обращениями граждан направляется подлинник обращения для контроля сроков и качества его рассмотрения ответственным исполнителем. Ответственному исполнителю предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Ответственному исполнителю и соисполнителям по обращению (далее именуются - Соисполнители) канцелярией направляются копии обращений граждан. Соисполнители в указанный в резолюции срок представляют Ответственному исполнителю письменные предложения для

включения в проект ответа заявителю. Подготовка проекта ответа осуществляется Ответственным исполнителем. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ учреждения. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "Срочно", рассматриваются сотрудниками ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» незамедлительно. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан, а так же за организацию и анализ работы с обращениями несет заместитель главного врача по качеству медицинской помощи.

12. Обращение граждан 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. В случае, если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия окончательного решения, Ответственным исполнителем запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. В случае, если обращение граждан содержит информацию о следующих фактах: а) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан; б) причинение вреда жизни, здоровью граждан, главным врачом может быть принято решение о проведении проверки в порядке, установленном действующим законодательством. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы. 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. В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц. Ответственный 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. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются автору обращения заказным письмом с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

13. Письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской, а также подлинники обращений граждан регистрируются в канцелярии. Письменным ответам присваиваются исходящие регистрационные номера и осуществляется отправка адресатам. Все документы, связанные с разбором обращения, подшиваются в дело канцелярией.

14. Организация и проведение личного приема граждан. Главный врач осуществляет личный прием граждан в кабинете главного врача. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карту личного приема. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карте личного приема граждан, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается запись в журнале "регистрации обращений". Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

15. Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

16. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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 граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по качеству медицинской помощи и главным врачом.

17. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

18. Ответственный за организацию работы с обращениями граждан должен регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устраниению причин нарушений. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, 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 ответственность в соответствии с действующим законодательством.

19. Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых должностными лицами ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ», зафиксированных в полученных ими письменных ответах. Обращение гражданина подается в письменной форме

либо при личном приеме. При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), должность должностного лица учреждения, действие (бездействие) которого обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Данные обращения граждан рассматривает главный врач в установленном порядке.

20. Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1 - 5 пункта 10 настоящего Положения. Автору направляется соответствующее уведомление Ответственным исполнителем, которому было направлено обращение граждан для рассмотрения.

21. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

22. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

23. Хранение дел у исполнителей запрещается.

24. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а так же бессмысленные по содержанию.

25. Решение о списании указанных обращений принимает руководитель лечебного учреждения.

27. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется заместителем главного врача по качеству медицинской помощи.

28.Регистрация, контроль сроков исполнения, ведение статистического учета при обработке обращений в электронной системе СС ТУ РФ ведется специалистом назначенным ответственным лицом.

29. Персональную ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан в соответствии с законодательством несет заместитель главного врача по качеству медицинской помощи.