

Министерство здравоохранения Омской области
Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области
«Детский санаторий № 1»
(БУЗОО «ДС № 1»)

П Р И К А З

«06» 02 2023 года

№ 65

г. Омск

О работе с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», <http://detosan1.ru/pages/obraschenija-grazhdan>,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить положение о порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетном учреждении здравоохранения Омской области «Детский санаторий № 1», график приема граждан, форма РКК (Приложения № № 1, 2, 3);
2. Создать комиссию в БУЗОО «Детский санаторий №1» по работе с обращениями граждан в следующем составе:
 - председатель комиссии: главный врач БУЗОО «Детский санаторий №1» Баймуратова Г.В.,
 - секретарь комиссии: врач –физиотерапевт Березенко И.Н.Члены комиссии:
 - заместитель главного врача по медицинской части Куликова К.В.,
 - заведующий педиатрическим отделением Пилуй Т.В.,
 - старшая медицинская сестра Ергер Ю.Ю.,
 - старший воспитатель – Богославская М.В.,
 - юрисконсульт Арапова Е.А.;
3. Делопроизводство по обращениям осуществляет секретарь Короткова Т.В.
4. В своей работе комиссия руководствуется настоящим Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан» (Приложение № 1), графиком приема граждан (Приложение № 2) и формой регистрационно-контрольной карточки (Приложение № 3);
5. Отменить ранее принятый приказ № 89/1 от 01.04.2020 «О работе с обращениями граждан» с приложениями № 1 и № 2,
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Г.В. Баймуратова



Приложение № 1
к приказу главного врача БУЗОО «ДС № 1»
от « 06 » 02 2023 г. № 65

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач БУЗОО «ДС № 1»
Баймуратова Г.В.
2023 г.



**Положение
о порядке организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в бюджетном учреждении здравоохранения Омской области
«Детский санаторий № 1»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в бюджетном учреждении здравоохранения Омской области «Детский санаторий № 1» (далее - Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Приказом Минздрава России от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации».

1.3. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляет секретарь.

1.5. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

**2. Порядок информирования граждан
об организации рассмотрения обращений**

2.1. Письменные обращения направляются по почтовому адресу медицинской организации: 644121, г. Омск, ул. Сулеймана Стальского, д. 4/1.

2.2. Адрес медицинской организации для самостоятельной подачи письменных обращений: 644121, г. Омск, ул. Сулеймана Стальского, д. 4/1; режим приема обращений: с 08.30 час. по 17.00 час., перерыв с 12.30 час. до 13.00 час, ежедневно, кроме субботы, воскресенья.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте медицинской организации: <http://detosan1.ru>.

2.4. Обращения также могут поступать по телефонам горячей линии, доверия, информация о работе которых размещается на официальном сайте.

2.5. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте медицинской организации <http://detosan1.ru/pages/obraschenija-grazhdan>.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа - Учреждения, 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.

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

3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру ответственными сотрудниками Учреждения. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Учреждения или его заместителем.

3.5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником медицинской организации:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям.

3.6. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками Учреждения составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостаца документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками Учреждения.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам для хранения.

3.7. Сотрудники Учреждения при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

3.8. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК «Краткое содержание» указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

3.9. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

3.10. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном законом порядке.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

3.11. Все обращения граждан фиксируются в журнале «Обращения граждан» находящегося в приемной у секретаря с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Организации), срока исполнения, реакции гражданина.

3.12. При регистрации обращений граждан на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется учетный номер и дата регистрации. В случае, если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, учетный номер проставляется на сопроводительном письме.

3.13. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в учетных формах проставляется отметка «коллективное» и вносятся первые две - три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

3.14. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК) (приложение № 3).

4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Поступившие письменные обращения поступают для организации проверки доводов Главному врачу Учреждения и/или лицу, исполняющим его обязанности.

4.2. С целью организации рассмотрения обращений граждан в Учреждении создана комиссия по работе с обращениями граждан, согласно приказу Главного врача Учреждения.

4.3. Комиссия несет ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение.

4.4. В случае, если рассмотрение обращений граждан поручается нескольким исполнителям, ответственным является исполнитель, который указан в резолюции первым.

4.5. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению комиссией, (исполнитель) проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

4.6. При рассмотрении обращений граждан принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;

- о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие государственные органы.

4.7. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

4.8. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников медицинской организации, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.9. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.10. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителям даны ответы.

4.11. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

4.12. При рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, на которые заявителям неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителями.

О данном решении уведомляются граждане, направившие обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

4.13. Если ответ по существу поставленных в обращениях граждан вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителям, направившим обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями или ошибками (в том числе в реквизитах).

4.15. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте.

4.16. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись Главному врачу Учреждения и/или лицу, исполняющим его обязанности руководителю (заместителю руководителя) медицинской организации. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

4.17. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения Главным врачом Учреждения и/или лицом, исполняющим его обязанности ставится личная подпись, делается надпись «В дело» и указывается дата.

4.18. 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 законодательством Российской Федерации.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Общий срок рассмотрения обращений в медицинской организации составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В тех случаях, когда требуется проведение углубленной проверки, истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения обращений может быть продлен не более чем на 30 дней.

5.3. О продлении срока рассмотрения заявителю сообщается в срок, указанный в поручении, либо в срок не превышающий 30 дней со дня регистрации в Учреждении.

5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 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, за исключением случая, когда 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня его регистрации в медицинской организации обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6. Организация личного приема

6.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям медицинской организации, осуществляется руководителем организации и его заместителями в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым руководителем медицинской организации.

6.2. Организацию личного приема граждан осуществляет Главный врач Учреждения и/или лицо, исполняющим его обязанности, заместитель главного врача по медицинской части Учреждения путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема Главным врачом Учреждения и/или лицо, исполняющим его обязанности;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц Учреждения, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

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

6.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

6.5. Работники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

6.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

6.7. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с разд. 4 настоящего Положения.

6.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Анализ обращений

7.1. Должностные лица Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям медицинской организацией в пределах ее полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляла медицинская организация.

7.2. Должностные лица Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

7.3. Уполномоченный работник Учреждения по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад Главному врачу Учреждения и/или лицу, исполняющим его обязанности.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Нарушениями настоящего Положения о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

8.2. Каждый работник Учреждения несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

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

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

8.5. За нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан сотрудники Учреждения несут ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения Главным врачом Учреждения и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

Согласовано: юридическая служба

06.02.2025

_____ (подпись) / _____ (Ф.И.О.)

Приложение № 2
к приказу главного врача БУЗОО «ДС № 1»
от « 06 » _____ 2023 г. № 65



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач БУЗОО «ДС № 1»
Баймуратова Г.В.
« 06 » _____ 2023 г.

ГРАФИК
приема граждан

1. Главный врач БУЗОО «Детский санаторий № 1» - Баймуратова Галлия Валидовна – среда с 15.00 -17.00 час.
2. заместитель главного врача по медицинской части БУЗОО «Детский санаторий №1» Куликова Ксения Викторовна – четверг с 15.00 -17.00 час.