ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»

Приказ

О работе с обращениями граждан в ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»

от 5 марта 2018 г. № 11

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер» в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», усиления контроля за организацией и осуществлением личного приема граждан, качеством подготовки ответов на обращения граждан, своевременности предоставления информации по жалобам стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан в ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер» (приложение № 1)
2. Утвердить форму журнала личного приема граждан в ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер» (приложение № 2)
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

# Главный врач О.А.Седова

Приложение № 1

к приказу

от 05.03.2018 № 11

**Положение о работе с обращениями граждан в**

**ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»**

1. **Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (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 ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер» (далее - медицинская организация).

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в медицинской организации 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.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее — обращения).

1. **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

* законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
* Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

1. **Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: https://ovfd.dzo44.ru/, а также на информационном стенде, который находится в холле медицинской организации.

3.2. Почтовый адрес медицинской организации: 156005, Костромская область, город Кострома, ул. Советская, 79/73

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: (4942)31-64-53, 47-23-92.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: kovfd[@yandex.ru](mailto:klinikderm@yandex.ru)

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: 156005, Костромская область, город Кострома, ул. Советская, 79/73

Приём заявителей осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 08.30 до 15.30;

обеденный перерыв — с 12.00 до 13.00.

3.4. На официальном сайте медицинской организации, на информационном стенде медицинской организации размещается следующая информация:

* место нахождения медицинской организации;
* номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
* извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию (в холле).

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

* лично в медицинскую организацию;
* по телефону;
* в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
* электронной почтой в медицинскую организацию.

1. **Сроки регистрации и рассмотрения обращения**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации 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.

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

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан — тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем медицинской организации 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.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

1. **Основания для рассмотрения обращения гражданина**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

* в письменном виде по почте в медицинскую организацию;
* электронной почтой в медицинскую организацию;
* лично в медицинскую организацию;
* по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. 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.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

* оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
* копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

1. **Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо медицинской организации 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.

6.4. 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.

6.5. 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, руководитель, должностное лицо медицинской организации 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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.

6.7. 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 медицинской организации.

1. **Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, 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 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.

7.2. Должностные лица медицинской организации 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.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

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

8.**Личный прием граждан**

8.1. Организация личного приёма граждан.

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом медицинской организации в соответствии с графиком приёма граждан (каждые понедельник и четверг с 12.00 до 13.00).

8.1.2. В случае обращения гражданина к главному врачу по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.1.3. Заполнение журнала личного приема возлагается на главного врача.

8.1.4. График личного приема граждан размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

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

8.1.6. 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. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.1.7. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личного приёма граждан, установленной в медицинской организации формы. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

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

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

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

8.1.11. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации, осуществляются главным врачом.

8.1.12. Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приёме, заносятся в журнал, установленной в медицинской организации формы, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.1.13. В обязательном порядке журнал личного приема главного врача должен включать следующие разделы:

* дата обращения;
* Ф.И.О. обратившегося;
* адрес фактического проживания;
* тематика обращения;
* Ф.И.О. главного врача;
* результат рассмотрения.

8.1.14. Ведение журнала личного приема осуществляется в соответствии с Порядком, установленным в медицинской организации.

8.2. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении и при получении результата рассмотрения обращения в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей.

8.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

8.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями.

8.3.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

8.3.4. Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

8.3.5. Информация о приеме граждан размещается на информационном стенде и официальном сайте медицинской организации.

**9. Работа с письменными обращениями граждан**

9.1. Приём письменных обращений граждан.

9.1.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарем медицинской организации..

9.1.2. 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.

9.1.3. При приеме письменных обращений:

* проверяется правильность адресности 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) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

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

9.2. Регистрация письменных обращений граждан.

9.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится секретарем, в течение одного дня с даты их поступления.

9.2.2. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

9.2.3. Секретарь при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

9.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу — если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.2.5. Не считаются повторными:

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

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

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

* принятии к рассмотрению;
* 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 дело».

9.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.3.3. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников и имуществу медицинской организации, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

9.4.1. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

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

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

9.4.4. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

9.4.7. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.4.8. Ответы на обращения граждан подписывает главный врач.

9.4.9. 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.

9.4.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

9.4.11. 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.

9. 4.12. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фиксируется в журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

9.4.13. Перед передачей ответов заявителям секретарь проверяет наличие подписи, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

9.4.14. Оформленные надлежащим образом ответы передаются на почту, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.4.15. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.4.16. Материалы исполненного обращения с копией ответа заявителю формируются в дела в соответствии с номенклатурой.

**10. Результаты рассмотрения обращений граждан.**

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

* ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
* отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

10.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

**11. Анализ обращений.**

11.1. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан в соответствии с установленной в медицинской организацией форме.

11.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан главный врач осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

**12. Организация контроля за исполнением Порядка.**

12.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

* сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
* подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан.

12.2. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на главного врача.

12.3. 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2

к приказу

от 05.03.2018 № 11

Журнал личного приема граждан в

ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | ФИО обратившегося | Адрес фактического проживания | ФИО главного врача | Тема обращения | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |  |