Выписка из Положения (об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г. Тюмень)

(Приложение 1 к приказу №169-од от 07.06.2023)

1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г. Тюмень) (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тюменской области.

2. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г. Тюмень) (далее – Учреждение), правила регистрации, порядка и сроков рассмотрения, подготовки ответов на письменные обращения, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. В соответствии с настоящим Порядком обеспечивается рассмотрение всех обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

…

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

1.3.1. Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение;

1.3.1.1. Обращение гражданина на телефон «Горячей линии» - обращение гражданина, поступившее на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере;

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, ибо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения;

1.3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

1.3.5. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом, заместителями главного врача Учреждения, согласно утвержденному графику;

1.3.6. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу;

1.3.7. Поступившее в Учреждение обращение гражданина по поручению главного врача или лица его замещающего рассматривается соответствующим исполнителем (сотрудником Учреждения) в соответствии с его компетенцией.

1.3.8. Обращения гражданина на телефон «Горячей линии» рассматривается в соответствии с Порядком приема и рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере, утв. Приказом Департамента здравоохранения Тюменской области №117 от 19.03.2021г. и настоящим Положением.

2. Регистрация обращений

2.1.Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в приемной главного врача в течение 3 дней после их поступления, и в обязательном порядке доводятся до главного врача или лицо его заменяющего.

2.1.1. Все поступающие обращения граждан на телефон «Горячей линии» регистрируются ежедневно в рабочие дни в течение часа после поступления обращения и передаются немедленно посредством главному врачу или сотруднику Учреждения, ответственному за работу с обращениями граждан для решения вопроса в рамках установленных сроков рассмотрения.

…

2.3. Поступившие документы в виде подлинников или копий прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка).

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.5. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми и по возможности направляются адресату.

2.6. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В обращении гражданин указывает либо наименование Учреждения, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В случае, если обращение направляется в Учреждение через представителя гражданина, 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия документа о передаче полномочий третьему лицу, в соответствии с которым такое третье лицо обладает правом действовать от имени гражданина без доверенности.

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме

3.4. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему и рассмотрению в соответствии с компетенцией Учреждения.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Права граждан при рассмотрении обращений.

4.1.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

4.1.2. 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;

4.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона №59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4.1.4. получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

4.1.5. 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;

4.1.6. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Обязанности Учреждения при рассмотрении обращения.

4.2.1. обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

4.2.2. 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;

4.2.3. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4.2.4. уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2.5. дача письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных статьёй 11 Закона №59-ФЗ.

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

4.2.7. требования к качеству рассмотрения обращений:

- достоверность предоставляемой гражданину информации о ходе рассмотрения его обращения;
- четкость в изложении ответа на обращение;
- полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;
-удобство и доступность получения информации гражданами о порядке рассмотрения обращений.

4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

4.4. Ответ на обращение подписывается главным врачом Учреждения или лицом его заменяющим.

4.5. Основания для отказа в рассмотрении обращений.

4.5.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.5.2. В 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;

4.5.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.5.4. 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;

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

4.5.6. 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. Главным врачом учреждения может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

4.5.7.Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы)

4.5.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4.5.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В течение семи дней со дня регистрации обращения об этом сообщается гражданину, направившему обращение.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Обращение гражданина на телефон «Горячей линии» рассматривается в день его поступления в случае:

- повторного поступлении обращения в связи с отсутствием информации о принятых мерах в установленные сроки;

-обращение требует решения вопроса в течение текущего дня и имеет статус в СЭД «Бюрократ» как «несвоевременный ответ».

5.4.Обращения и жалобы граждан, содержащие требования о недостатках оказанных платных медицинских услуг, рассматриваются в срок не более 10 дней со дня предъявления соответствующего обращения (жалобы).

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводит главный врач и иные должностные лица Учреждения в соответствии с утвержденным графиком приема граждан, размещенным на официальном сайте Учреждения в информационно -телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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