

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ФКУ «Волгоградская ПБСТИН» Минздрава России

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ФКУ «Волгоградская ПБСТИН» Минздрава России (далее - Положение) разработано в соответствии с федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2 Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в ФКУ «Волгоградская ПБСТИН» Минздрава России (далее – Учреждение), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

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;

1.3.2 Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.3.3 Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов;

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

1.3.5 Письменное обращение – обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме;

1.3.6 Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан главным врачом Учреждения;

1.3.7 Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;

1.3.8 Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Учреждения, согласно утвержденному графику;

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

II. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1 Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в канцелярии, в течение 3-х рабочих

дней после их поступления (с сохранением и приобщением к документу почтового конверта), за исключением обращений, связанных с предоставлением копии медицинской документации, которые регистрируются в день их получения, и в обязательном порядке все обращения доводятся до главного врача, передаются юрисконсульту.

2.2 «Журнал регистрации обращений граждан» содержит следующие графы:

- № п/п
- входящий номер поступившего обращения;
- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- домашний адрес, телефон гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения, повторность обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа, форма передачи ответа;
- исполнитель;
- результат исполнения;
- исходящий номер;
- примечание/обоснованность обращения.

Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

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

2.4 Письменные и электронные обращения в обязательном порядке должны содержать: наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения или его представителя, почтовый адрес для письменных обращений или адрес электронной почты для электронных обращений, по которому должен быть направлен ответ по существу поставленных в обращении вопросов (далее - ответ) или уведомление о переадресации обращения (далее - уведомление) в письменной либо электронной форме, соответственно текст с изложением сути обращения. Письменное обращение также должно содержать личную подпись автора обращения или его представителя и дату.

2.5. Запрос на представление копий медицинских документов должен соответствовать требованиям приказа Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" и содержать: сведения о пациенте: а) фамилия, имя, отчество (при наличии); б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; в) адрес места жительства (места пребывания); г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии).

2.6. В случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в пункте 2.5. настоящего Положения, наименования медицинских документов или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить, сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

2.7 В случае отсутствия указанных в 2.4 настоящего Положения реквизитов обращение может быть признано анонимным и (или) ошибочно направленным.

2.8. В случае отсутствия сведений предусмотренных п. 2.6 Положения, Учреждение в письменной форме информирует об этом лицо затребовавшего документы в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в Учреждении запроса.

2.9 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7-ми календарных 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.

2.10 Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми и, по возможности, направляются адресату.

2.11 Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, представляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

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.

2.12 Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются повторными. 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.

2.13 В ответе Учреждения на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, лицом, не являющимся его законным представителем, лицом или организацией, не предусмотренных в ч. 4 ст. 13. Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее Закон № 323-ФЗ)- необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Закона № 323-ФЗ.

2.14 К обращениям, составленным на языках народов Российской Федерации или иностранных языках, должен быть приложен перевод на русский язык, оформленный в произвольной форме.

III. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1 Обязанности по рассмотрению обращений возлагаются на заместителя главного врача по организационно-методической работе.

3.2 При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб заместитель главного врача по организационно-методической работе обязан:

- внимательно разобраться в сущности вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;
- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Если в обращении указан не один адрес гражданина и при этом ни один из них не определен как адрес, на который надо направлять ответ (например, адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания), то ответ необходимо направлять по всем указанным в обращении адресам.

3.4. Ответ на коллективные обращения граждан в случае, если указан адрес каждого из авторов коллективного обращения, направляется в адрес каждого из них, или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

3.5. При рассмотрении обращений лиц, находящихся в местах лишения свободы (подозреваемых, обвиняемых, осужденных), необходимо учитывать требования, предъяв-

ляемые к процедуре подачи обращения данной категории лиц. В соответствии с частью 3 статьи 15 Уголовно-исполнительного кодекса Российской Федерации направление обращений граждан, осужденных к аресту, содержанию в дисциплинарной воинской части, лишению свободы, адресованных в органы, указанные в части 4 статьи 12 Уголовно-исполнительного кодекса Российской Федерации, и получение ответов на данные обращения осуществляются через администрацию Учреждений и органов, исполняющих наказания. Таким образом, ответ на обращение лиц, находящихся в местах лишения свободы, направляется в адрес администрации Учреждений и органов, с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) лица, которому дается ответ по существу вопросов, поставленных в соответствующем обращении.

3.6 Обращение без указания фамилии, почтового адреса не рассматривается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью.

3.7 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а так же членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.8 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Аналогично рассматривается обращение, поданное в электронной форме и не поддающееся прочтению.

3.9 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, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10 Заместитель главного врача по организационно-методической работе вправе признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случае, если ранее его аналогичные обращения поступали в Учреждение и гражданину неоднократно в письменном или электронном виде давались ответы.

3.11 О принятом решении о прекращении переписки гражданин однократно уведомляется в письменном или электронном виде.

3.12 Ответ на обращение должен содержать полную информацию по существу поставленных в обращении вопросов.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

4.2 В исключительных случаях заместитель главного врача по организационно-методической работе вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, согласовав с главным врачом Учреждения, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3 Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15-ти дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

V. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

5.1 В случае, если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованиями причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

5.2 По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится и подписывается юрисконсультom или заместителем главного врача по организационно-методической работе.

5.3 Ответы подлежат отправке в день регистрации исходящего документа или на следующий рабочий день.

5.4 Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, помимо оснований, указанных в 3.7, 3.8, 3.9, 3.10 данного Положения, так же являются: указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

VI. ХРАНЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ, СВЯЗАННЫХ С ИХ РАССМОТРЕНИЕМ

6.1 Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется юрисконсультom и ведется отдельно от других видов делопроизводства номенклатурой дел.

6.2 Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3 Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не общаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

6.4 Конверт (пакет), в котором поступает письменное обращение, является частью обращения без учета в количественном составе обращения, не подлежит уничтожению и направляется в другой государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу вместе с обращением.

6.5 При направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления к исходящему документу прилагается оригинал или копия обращения.

6.6 При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а так же копии сопроводительного документа и ответа автору.

6.7 Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

6.8 В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.9 При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.10 Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.11 При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

6.12 Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.13 Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на юрисконсульта.

VII. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1 Личный прием граждан в учреждении производит главный врач и уполномоченные им лица : вторник с 12-30 час. до 14-30 час., пятница с 14.00 час. до 15.00 час. Личный прием ведется в порядке очередности, согласно предварительной записи.

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

7.3 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, о чем делается запись в

журнале регистрации обращений граждан, данные вносятся в Карточку личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.5 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.

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

VIII. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на заместителя главного врача по организационно-методической работе.

8.2 Ежеквартально в первой декаде последующего месяца заместителем главного врача по организационно-методической работе проводится анализ и подводятся итоги работы по обращениям граждан, принимаются оперативные меры при выявлении нарушений.

8.3. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, канцелярией проставляется отметка «Контроль. Срок до ____».

8.4. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля канцелярией после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданами органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

8.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

8.6. 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VIX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1 Информация о персональных данных граждан, обратившихся в Учреждение, обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

9.2 Техническое регламентирование работы с электронными обращениями осуществляется в соответствии с требованиями информационной безопасности.