

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУ РО
«Городская детская поликлиника №1»
С.А. Якимушкина
« 09 » № 01 20 25 года



**Порядок рассмотрения обращений граждан
в ГБУ РО «Городской детской поликлиники №1»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок, обращения) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан (далее - Заявителей) с уведомлением о принятии по данным обращениям решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком обеспечивается рассмотрение устных, письменных, в том числе в электронном виде обращений Заявителей за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения Заявителей, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения Заявителей.

1.4. Рассмотрение обращений Заявителей в ГБУ РО «Городская детская поликлиника №1» (далее - Медицинская организация) регламентируется следующими нормативными правовыми актами;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (с изменениями на 29.12.2022г., в ред. от 01.01.2023г.);

Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006г. №59-ФЗ» (с изменениями на 27 декабря 2018) «О порядке обращения граждан Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992г. №2300-1 (с изменениями на 05.12.2022г.) «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ Федеральным законом РФ (с изменениями на 29 декабря 2022г., в ред. от 09.01.2023г.) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ (с изменениями на 28.12.2022г., в ред. от 11.01.2023г.) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. №152-ФЗ (с изменениями на 14 июля 2022 года) «О персональных данных»;

Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ (с изменениями на 19.12.2022г.) «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Приказом Минздрава РФ от 05.05.2012 г. № 502-н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

1.5. Порядок определяет регламент и организацию работы с обращениями Заявителей в Медицинской организации, правила регистрации, учета, порядок и сроки рассмотрения, подготовки ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, на обращения, поступившие в устной форме, порядок хранения письменных обращений и

материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.6. Основные понятия, используемые в Порядке:

1.6.1. Обращение Заявителя - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение Заявителя в Медицинскую организацию;

1.6.2. Предложение - рекомендация Заявителя по совершенствованию деятельности Медицинской организации;

1.6.3 Заявление - просьба Заявителя о содействии в реализации его прав (прав несовершеннолетнего, законным представителем которого он является) и законных интересов;

1.6.4. Жалоба - просьба Заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав (прав несовершеннолетнего, законным представителем которого он является), свобод или законных интересов;

1.6.5. Письменное обращение - обращение Заявителя в Медицинскую организацию, изложенное в письменной форме;

1.6.6. Устное обращение - обращение Заявителя, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема главным врачом Медицинской организации;

1.6.7. Электронное обращение - обращение Заявителя, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;

1.6.8. Личный прием граждан - прием Заявителя главным врачом Медицинской организации, согласно утвержденному графику;

1.6.9 Коллективное обращение - обращение двух или более Заявителей по общему для них вопросу.

2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1 Все поступающие в Медицинскую организацию обращения от Заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции секретарем главного врача в течение 3 рабочих дней после их поступления и в обязательном порядке доводятся до главного врача Медицинской организации.

2.2 В журнале регистрации указываются:

фамилия инициалы Заявителя (заявителей), подающих обращение, в именительном падеже;
адрес Заявителя (заявителей), подающих обращение;
дата поступления обращения;
краткое содержание обращения;
дата ответа;
форма передачи ответа;
исполнитель.

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 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медицинской организации, направляется в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением Заявителя, 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 не вскрытыми и по возможности направляются адресату.

2.6 Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило проставляются:

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

При повторном обращении Заявителя 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 заведующими отделений. 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. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1 Обязанности по рассмотрению обращений возлагаются на заместителя главного врача по медицинской части.

3.2 При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб заместитель главного врача по медицинской части 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, представленное 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.

3.4 Медицинская организация по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица,

рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

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

3.6 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Медицинской организации, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8 В случае, если в письменном обращении Заявителя 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 Заявителем по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

3.9 Ответ на обращение подписывается главным врачом Медицинской организации, исполнителем указывается - заместитель главного врача по медицинской части.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения являются:

в письменном обращении, не указаны фамилия Заявителя, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

обращение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается Заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного решения;

в письменном обращении Заявителя 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.

4.2. Медицинской организацией может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Медицинскую организацию;

полномочия представителя Заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В данном случае, Заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

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

5.2 В исключительных случаях заместитель главного врача по медицинской части вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя, направившего обращение.

5.3 Жалобы к качеству оказания платных медицинских услуг, а также нарушение сроков их оказания, подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения жалобы от Заявителя.

6. РАБОТА С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

6.1. Поступающие в Медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются структурным подразделением ответственным за регистрацию обращений граждан.

6.2. При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресности корреспонденции;
вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан.

Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится секретарем главного врача, который несет ответственность за регистрацию обращений в журнале в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений, поступивших по электронной почте, осуществляется секретарем главного путем ввода необходимых данных об обратившихся Заявителях и содержании их обращений в журнал.

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

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

6.4. Повторными считаются обращения, поступившие в Медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если Заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

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

6.5. Прошедшие регистрацию обращения в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу Медицинской организации.

6.6. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения Заявителя на рассмотрение.

7. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

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

принятии к рассмотрению;
передаче на рассмотрение заместителям главного врача;
направлении в другие организации и учреждения;
приобщении к ранее поступившему обращению;
сообщении Заявителю о невозможности рассмотрения его обращения;
сообщении Заявителю о прекращении переписки.

Обращения Заявителей по вопросам, не относящимся к компетенции Медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, 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.

7.3. О ходе работы с обращениями Заявителя, поступившим на рассмотрение в Медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу Медицинской организации.

Все обращения, поступившие в Медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением Заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.4. Обращения, рассмотренные руководителем Медицинской организации, передаются секретарю, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

7.5. Проект ответа Заявителю, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым), согласовывается

руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

7.6. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

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

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем главного врача по медицинской части.

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

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

7.9. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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.

7.10. 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.

7.11. Ответы на обращения граждан подписывает главный врач Медицинской организации.

7.12. Подлинные документы возвращаются Заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, содержащих врачебную тайну, касающихся частной жизни Заявителя, без его согласия.

7.13. 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.

7.14. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале Медицинской организации.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются секретарю главного врача, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в Медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется секретарем главного врача в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.15. Оформление дел для архивного хранения обращений осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

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

8.1 . Для приема обращений от Заявителей в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение Заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующие заявителя о невозможности принять его обращение. 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.

8.2 По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится и подписывается главным врачом Медицинской организации - исполнителем указывается заместитель главного врача по медицинской части. Повторное обращение Заявителя так же подписывает главный врач Медицинской организации, исполнителем указывается - заместитель главного врача по медицинской части.

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

8.4 Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, помимо оснований, указанных в 3.5, 3.6, 3.7, 3.8 данного Порядка, 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).

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

9.1 Делопроизводство по обращениям Заявителей осуществляется секретарем Медицинской организации и ведется отдельно от других видов делопроизводства в Журнале регистрации обращений (Приложение 2 к настоящему Положению).

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

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

9.4 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 также копии сопроводительного документа и ответа автору.

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

9.6 В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

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

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

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

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

9.11 Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам Заявителей и сохранность документов возлагается на секретаря главного врача Медицинской организации.

10. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

10.1 Личный прием граждан в Медицинской организации производит главный врач и уполномоченные им лица каждый четверг с 15.00 до 17.00.

10.2. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

10.3. При личном приеме Заявитель предъявляет:

документ, удостоверяющий его личность;

в случае, если обращение производится 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 представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

10.4. 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.

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

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

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

11. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

11.1 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на заместителя главного врача по медицинской части.

По результатам работы с обращениями Заявителей формируется отчет в базе данных по работе с обращениями Заявителей с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы Заявителей, заместитель главного врача по медицинской части осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

11.2. Заместитель главного врача:

11.2.1. обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;
количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах их полномочий;
количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

11.2.2. организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

11.3. Ежеквартально в первой декаде последнего месяца главному врачу предоставляется отчет о количестве, форме, содержании обращений, который составляется заместителем главного врача по медицинской части.