

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В БУЗОО «КРД №6»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка работы с обращениями граждан в БУЗОО «КРД № 6» (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.

1.2. В БУЗОО «Клинический родильный дом № 6» (далее- БУЗОО «КРД № 6») рассматриваются все поступившие обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 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», Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 27.12.2023 N 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения", иными нормативно-правовыми актами, настоящим Порядком.

1.3. В БУЗОО «КРД № 6» рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения, заявления, предложения, жалобы и иные обращения граждан, объединений граждан, направленные в учреждение или должностному лицу учреждения в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, устные обращения граждан, поступившие на личном приеме должностных лиц БУЗОО «КРД № 6», а также обращения, направленные в порядке их переадресации по компетенции, органами государственной власти, местного самоуправления, организациями, в том числе поступившие из Аппарата Губернатора Омской области, Министерства здравоохранения РФ, Министерства здравоохранения Омской области, ТО Росздравнадзора по Омской области, Управления Роспотребнадзора по Омской области.

Сохраняется возможность подачи обращений почтовым отправлением, на платформе обратной связи (ПОС) через портал Государственных услуг.

Установленный Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Устные обращения граждан, а также письменные обращения, принятые во время личного приема передаются лицами, осуществляющими личный прием, для регистрации в приемную главного врача БУЗОО «КРД № 6».

1.5. Прием и регистрация всех обращений граждан, поступивших в учреждение, осуществляются приемной главного врача БУЗОО «КРД № 6», после чего передаются на рассмотрение главного врача учреждения.

1.6. Обращения - предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в форме электронного документа, может быть подано с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

1.7. Обращения, поданные с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал) физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым единым порталом регистрационным номером.

Подготовка ответов на такие обращения осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.8. Сообщения - информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Получение и обработка обращений и сообщений, полученных через единый портал, а также направление ответов на такие обращения и сообщения осуществляются с использованием платформы обратной связи единого портала (ПОС).

1.9. Должностное лицо учреждения, ответственное за работу с обращениями граждан, обеспечивает:

- своевременное рассмотрение обращений граждан с предоставлением письменного ответа по существу вопросов, поставленных в обращении;
- вынесение на рассмотрение руководства учреждения предлагаемых мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, привлечения виновных лиц к ответственности;
- осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан.

2. Организация личного приема граждан.

2.1. Личный прием граждан, представителей объединений граждан, общественных организаций, в БУЗОО «КРД № 6» организуется в соответствии с утвержденным руководителем учреждения графиком приема, следующими должностными лицами учреждения:

- главным врачом БУЗОО «КРД № 6»;
- заместителем главного врача по медицинской части;
- заместителем главного врача по клиничко-экспертной работе;
- заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе;
- заведующим филиалом женской консультации.

2.2. Информация о месте и графике приема вывешивается в удобных доступных для граждан местах в здании БУЗОО «КРД № 6» и размещается на официальном сайте учреждения.

2.3. Работники регистратуры учреждения, секретарь главного врача, осуществляют также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема.

2.4. Повторные обращения граждан о приеме, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, рассматриваются должностным лицом, вышестоящим по отношению к лицу, рассмотревшему первичное обращение. Прием вышестоящим по должности должностным лицом осуществляется, как правило, при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

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

2.6. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Работники БУЗОО «КРД №6», ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

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

2.8. Содержание устного обращения заносится в карточку (журнал) личного приема гражданина. (Приложение №1 к Порядку).

2.9. 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 в карточке личного приема делается соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. Если во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке.

2.11. 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.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение.

3.1. Все поступающие в БУЗОО «КРД №6» письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету и регистрации в приемной главного врача БУЗОО «КРД № 6», как отдельная группа документов.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в БУЗОО «КРД №6».

3.3. Устные обращения граждан, а также письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами учреждения, должны быть переданы для регистрации в приемную БУЗОО «КРД №6» не позднее следующего рабочего дня.

3.4. Для регистрации обращений граждан используется журнал, содержащий следующие графы:

- № п/п;
- дата обращения;
- наименование обращения, регистрационный номер;
- Ф.И.О. заявителя, адрес (телефон - при его наличии);
- аннотация обращения;
- вид передачи обращения (почта, электронная почта, лично), его повторность;
- исполнитель, срок исполнения;

-отметка об исполнении и направлении в дело.

3.5. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер. В правом верхнем углу повторных обращений указывается "повторно".

3.6. Обращения, поданные с использованием единого портала физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым единым порталом регистрационным номером.

3.7. Зарегистрированные обращения граждан передаются лицом, ответственным за делопроизводство и регистрацию письменных обращений граждан, на рассмотрение главному врачу.

3.8. Далее лицо, ответственное за делопроизводство, указанное обращение с визой главного врача, передает на исполнение должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, не позднее следующего дня после визирования обращения руководителем.

3.9. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки.

3.10. При получении обращения граждан на рассмотрение, ответственным лицом в журнале регистрации ставится подпись и дата получения указанного документа.

3.11. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к руководству БУЗОО «КРД №6» с мотивированной просьбой о его продлении.

4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

4.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в учреждении.

4.2. Письменное обращение, поступившее в БУЗОО «КРД № 6» в соответствии с компетенцией учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3. В случае направления в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, БУЗОО «КРД № 6» в течение 10 дней предоставляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Порядок рассмотрения обращения граждан.

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

- в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

- устное обращение в ходе личного приема гражданина при его личной явке.

Сохраняется возможность подачи обращений почтовым отправлением, на платформе обратной связи (ПОС) через порта Государственных услуг.

5.2. 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), 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Рекомендуемый образец оформления обращения гражданина (Приложение № 2 к Порядку) размещается на информационных стендах, в удобных, доступных для посетителей учреждения местах, на официальном сайте учреждения.

5.3. 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:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) документы, на основании которых физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

5.5. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- 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, такое обращение списывается в дело лицом, ответственным за ведение делопроизводства.

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.

- 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.

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

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

- если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и сотрудников учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- 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 государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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 в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

-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.

-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.

-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.

5.6. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается гражданину, с указанием причин, если в обращении указаны и поддаются прочтению фамилия гражданина, почтовый адрес, либо адрес электронной почты.

5.7. Обращение также не рассматривается, либо снимается с дальнейшего рассмотрения, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения (заявление об отзыве обращения). Рекомендуемый образец оформления заявления – Приложение №3.

5.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

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

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.

5.10. Руководитель учреждения, лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, с целью своевременного и качественного рассмотрения поступивших в учреждение обращений, привлекает для рассмотрения руководителей структурных подразделений и отделов учреждения, иных должностных лиц учреждения, в пределах их компетенции.

5.11. Письменные обращения, поступившие в БУЗОО «КРД № 6» рассматриваются коллегиально. Состав участников (соисполнителей), привлекаемых к рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении, определяется ответственным за работу с обращениями граждан. При этом соисполнителям направляются копии поступившего обращения.

5.12. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы либо должностным лицам) осуществляет ответственный за работу с обращениями граждан.

5.13. В случае, если обращение (жалоба) непосредственно связано с вопросами качества оказания медицинской помощи письменные пояснения в обязательном порядке предоставляются лечащим врачом, заведующим отделением, заместителем главного врача по медицинской части, и передаются для подготовки проекта ответа ответственному за работу с обращениями граждан.

5.14. Лицами, привлеченными к рассмотрению обращения гражданина, предоставляются материалы (пояснения), необходимые для обобщения и подготовки ответа ответственному исполнителю в письменном виде, заверенные подписью указанных лиц.

5.15. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.16. При подготовке проекта ответа на обращение гражданина обеспечивается его юридическое сопровождение.

5.17. В письменном ответе на обращение гражданина разъясняется возможность личного участия заявителя в рассмотрении поставленных в обращении вопросов на личном приеме главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, заместителя главного врача по клинико-экспертной работе БУЗОО «КРД № 6».

5.18. В особых случаях (некачественное оказание медицинской помощи, повлекшее причинение вреда здоровью пациента, смерть пациента, грубые формы нарушения действующего законодательства, коррупционные действия работников учреждения и др.) главный врач, визирующий зарегистрированное письменное обращение, дает поручение ответственному за работу с обращениями граждан, закрепить состав участников, привлекаемых к рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении, отдельным приказом главного врача, либо вынести указанный вопрос на рассмотрение врачебной комиссии, рассмотреть вопрос о проведении служебной проверки, в сроки, не превышающие установленные разделом 4 настоящего Положения.

5.19. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы

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

5.20. Оформление ответа печатается на бланках учреждения установленной формы по утвержденному образцу (Приложение №4 к Порядку).

5.21. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным действующим законодательством, настоящим Порядком, возвращаются исполнителям для доработки.

5.22. Окончательный ответ утверждается главным врачом учреждения. После регистрации ответ отправляется адресату. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.

6.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в установленные сроки и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

6.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

6.3. Контроль за исполнением и своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за работу с обращениями граждан.

6.4. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

6.5. Лицо, осуществляющее контроль за рассмотрением обращений граждан своевременно сообщает главному врачу о результатах рассмотрения обращения, принятых мерах.

6.6. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

6.7. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

6.8. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

6.9. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.10. 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 РФ.

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

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается;

6.11. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю, либо дата поступления заявления гражданина о прекращении дальнейшего рассмотрения обращения (отзыв обращения).

6.12. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, не предоставление гражданину ответа на его обращение, 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 медицинской организации ответственность установленную законодательством Российской Федерации.

7. Формирование дел по обращениям граждан.

7.1. Ответственным за работу с обращениями граждан, по каждому обращению, по окончанию рассмотрения, формируется пакет документов, состоящий из обращения, ответ на обращение, иные, относящиеся к рассмотрению обращения, материалы.

7.2. Работник, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, визы и др.) и вносит необходимые записи в журнал регистрации.

7.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. В случае появления повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к соответствующей группе документов. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дела не подшиваются.

7.4. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

8. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

8.1. Ответственный по работе с обращениями граждан систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством.

8.2. На основании вышеуказанной информации главным врачом, администрацией учреждения принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщаются предложения, принимаются меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения руководителем учреждения.

9.2. При необходимости приведения настоящего Порядка в соответствие с вновь принятыми законодательными актами, изменения вносятся на основании приказа главного врача БУЗОО «КРД № 6».

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА
ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ БУЗОО «КРД №6»**

№ _____

Дата приема: " __ " _____ 20__ г. в __ час __

Прием провел _____

(Ф.И.О. , должность лица, рассматривающего обращение)

Дата обращения _____

Повторность: да/нет _____ Количество обращений: _____

Ф. И. О. заявителя _____

Почтовый адрес _____

Контактный телефон _____

Адрес электронной почты _____

Краткое содержание обращения _____

Результат рассмотрения (принятое решение) _____

/Отметка о получении письменного обращения во время приема: да/нет _____

Поручение к исполнению _____

(Содержание поручения, исполнители, плановые сроки исполнения)

/Письменного ответа не требуется, устный ответ получен,

Дата, подпись заявителя _____

Подпись должностного лица _____

Приложение №2
к Порядку работы с обращениями граждан
в БУЗОО «КРД № 6»

Образец оформления обращения гражданина

*Главному врачу БУЗОО «КРД № 6»

*Блауману С.И.

г. Омск, ул. Перелета, д.3

*от _____ /
(Ф.И.О. заявителя)

*адрес: _____ /

*Контактный телефон: _____ /

адрес электронной

почты: _____ /

Обращение (предложение, заявление, жалоба, и т.д.)

*Суть обращения (заявления, рекомендации, просьбы, жалобы, предложения и т.д.)
(излагается в свободной форме, текст должен поддаваться прочтению)

* Дата

*Подпись

(Разделы, отмеченные звездочкой, обязательны для заполнения (ст.7, ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)).

* В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, контактный телефон. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

* Без рассмотрения по существу поставленных вопросов останется письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, (адрес электронной почты) по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. (ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

* На обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, а также в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, БУЗОО «КРД № 6» не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

* При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее. Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

* Просим заявителей руководствоваться указанными требованиями законодательства, внимательно заполнить все предложенные реквизиты и четко сформулировать суть обращения. Это значительно ускорит рассмотрение обращения по существу.

Приложение №3
к Порядку работы с обращениями граждан
в БУЗОО «КРД № 6»

**Образец оформления заявления о прекращении рассмотрения
обращения гражданина (об отзыве обращения)**

*Главному врачу БУЗОО «КРД № 6»

*Блауману С.И.

г. Омск, ул. Перелета, д.3

*от _____ /
(Ф.И.О. заявителя)

*адрес: _____ /

*Контактный телефон: _____ /

адрес электронной

почты: _____ /

**Заявление
о прекращении рассмотрения
обращения (об отзыве обращения)**

Я, _____
ФИО полностью

в доступной для меня форме получил (-а) ответы по существу вопросов, поставленных в
моем обращении на имя _____

указать орган, должностное лицо, которому направлялось обращение

и получил (-а) необходимое содействие в их разрешении.

Претензий к персоналу (медицинскому персоналу) БУЗОО «КРД № 6» не имею.
Отзываю свое обращение. Письменного ответа на обращение не требуется.

* Дата

*Подпись

Приложение №4
к Порядку работы с обращениями граждан
в БУЗОО «КРД № 6»

**Образец оформления ответа
на обращение гражданина**

№ _____ от « _____ » _____ 20__ г.
на № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Гр.ФИО.
Адрес:
Тел. 00-00-00.

О рассмотрении обращения

Уважаемый ***!**

На Ваше обращение № _____ от « _____ » _____ 20__ г. по вопросу ***** администрация
БУЗОО «КРД № 6» сообщает следующее.

(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)

*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 РФ.

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

*В конце ответа разъясняется возможность личного участия заявителя в рассмотрении поставленных в обращении вопросов на личном приеме главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, заместителя главного врача по клиничко-экспертной работе БУЗОО «КРД № 6».

(**образец:** «Вы можете принять личное участие в рассмотрении Вашего обращения и получить разъяснения по существу поставленных в нем вопросов, необходимое содействие в их разрешении, на личном приеме у **** (ФИО, должность).

Личный прием указанным должностным лицом осуществляется каждый понедельник с 15-00 до 16-00 часов, приемная главного врача, 3 этаж женской консультации БУЗОО «Клинический родильный дом № 6».,

Тел. Приемной (3812) 73-32-29, E: mail: muzkrd6@mail.ru).

В случае невозможности или отказа от личного участия в рассмотрении Вашего обращения на личном приеме, осуществляемом должностными лицами БУЗОО «КРД № 6», просим уведомить администрацию учреждения в письменной форме, посредством направления почтового отправления, факсом, электронной почтой, нарочным.).

* Об отказе в рассмотрении обращения, в случаях предусмотренных Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», письменно сообщается гражданину с указанием причин, если имеется почтовый адрес, адрес электронной почты.

Должность

подпись

ФИО

Должность, ФИО, тел. исполнителя

Приложение № 5 к приказу главного врача
БУЗОО «КРД № 6»
от «13» 01 2016 г. № 23

ГРАФИК
приема граждан должностными лицами БУЗОО «КРД № 6».

ФИО	Должность	Дни и часы приема граждан, кабинет	Телефон
Блауман Сергей Иванович	Главный врач	Каждый понедельник с 15-00 до 16-00	73-32-29
Корфидова Анна Рафаэлевна	Заместитель главного врача по медицинской части	Ежедневно с 14-00 до 15-00	73-32-29
Кошкина Ольга Николаевна	Заместитель главного врача по амбулаторно- поликлинической работе	Ежедневно, с 9-00 до 13-00	77-23-19
Демидова Екатерина Сергеевна	Заведующий филиалом женской консультации	Ежедневно, с 9-00 до 13-00	72-02-11