

Положение об организации работы с обращениями граждан

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее именуются – обращения) граждан сотрудниками Государственного бюджетного учреждения «Республиканская детская стоматологическая поликлиника» (далее именуется – Медицинская организация).

Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в Медицинскую организацию, исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции Медицинской организации, работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти Челябинской области, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Медицинскую организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Медицинской организации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Медицинской организации и должностных лиц, либо критика деятельности Медицинской организации и должностных лиц;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которые направляет письменное 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

5. При обращении в форме электронного документа 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.

6. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном реквизите, наименовании структурного подразделения Медицинской организации, ответственного за его исполнение, осуществляет секретарь Медицинской организации.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения граждан по существу, информация предоставляется сотрудниками структурного подразделения Медицинской организации, ответственного за исполнение.

Иная справочная информация:

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Медицинской организации в сети «Интернет».

График приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в приемной Медицинской организации, а также на официальном сайте Медицинской организации в сети «Интернет».

7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан Медицинской организации в течение трех дней с даты поступления в Медицинскую организацию.

Письменное обращение граждан, поступившие в Медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Письменное обращение членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами в Медицинской организации с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки.

Если вышестоящим органом срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения граждан в Медицинской организации.

Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медицинской организации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или орган местного самоуправления Медицинская организация, при необходимости, в указанных органах или у иного должностного лица запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Если в обращении граждан содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем в течение 7 дней со дня его регистрации в Медицинской организации обращение направляется в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения) поступают через официальный сайт Медицинской организации путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться:

- отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Медицинскую организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Медицинскую организацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Медицинскую организацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в Медицинскую организацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8. Поступающие в Медицинскую организацию письменные обращения граждан (бандероли, посылки) принимаются секретарем.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главным врачом Медицинской организации.

При приеме письменных обращений граждан:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

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

9. Регистрация письменных обращений граждан и Интернет - обращений граждан осуществляется секретарем Медицинской организации путем внесения необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в системе учета.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карта (далее именуется – РКК).

Секретарь при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

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;
- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

– обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторно».

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, фамилии других двух авторов, а также общее число авторов указываются в графе «Аннотация обращения». Такое обращение считается коллективным. В РКК делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес» РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК.

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

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Медицинской организации установленного образца с указанием даты регистрации обращения гражданина и регистрационного номера обращения.

Специалист по работе с обращениями граждан, осуществляющий регистрацию обращений граждан, ведет «Журнал учета обращений граждан по прилагаемой к настоящему Положению форме».

10. Направление письменного обращения граждан на рассмотрение по подведомственности.

Поступившие в Медицинскую организацию обращения граждан передаются для первичного рассмотрения главному врачу, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок ставит резолюцию.

Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

11. Отдельные обращения граждан рассматриваются Медицинской организацией в следующем порядке:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ – письменный ответ на обращение не дается;

2) в обращении граждан обжалуется судебное решение – юрисконсультom обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней со дня его регистрации в Медицинской организации;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем структурного подразделения Медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем Специалистом по работе с обращениями граждан в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении 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 – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Медицинской организации;

б) 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 ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Медицинскую организацию;

обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

12. Все обращения граждан, поступившие в Медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в абзаце 1-6 пункта 11 настоящего Положения.

В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Медицинской организации, напротив ответственного исполнителя проставляется отметка «Свод» (далее именуется – Ответственный исполнитель).

Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Остальным соисполнителям по обращению (далее именуется – Соисполнители) направляются копии обращений граждан.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют Ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа Медицинской организации осуществляется Ответственным исполнителем. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению.

Проект визируется Ответственным исполнителем, после чего передается на согласование руководителю Медицинской организации.

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ Медицинской организации.

Руководители структурных подразделений Медицинской организации рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Срочно», рассматриваются руководителями структурного подразделения Медицинской организации незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через секретаря Медицинской организации на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Медицинской организации, которому необходимо направить обращение граждан для рассмотрения, и резолюции руководителя Медицинской организации.

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

Сотрудники Медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Медицинскую организацию граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

13. Обращение граждан 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 действующим законодательством.

В случае если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем соответствующего структурного подразделения Медицинской организации запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

В случае если обращение граждан содержит информацию о следующих фактах:

- а) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан,
- б) причинение вреда жизни, здоровью граждан,

Руководителем Медицинской организации может быть принято решение о проведении проверки в порядке, установленном действующим законодательством.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях – в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы.

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.

В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Ответственный 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.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются автору обращения заказным письмом с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

14. Письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской передаются Специалисту по работе с обращениями граждан для регистрации.

Специалистом отдела по работе с обращениями граждан письменным ответам присваиваются регистрационные номера.

Перед передачей письменных ответов заявителям на отправку специалист по работе с обращениями граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом письменные ответы передаются для отправки адресатам.

14. Организация и проведение личного приема граждан.

Главный врач Медицинской организации осуществляет личный прием в кабинете главного врача ГБУ «РДСП».

Личный прием граждан заместителями главного врача осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым приказом Медицинской организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

16. Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

17. Анализ обращений граждан.

Руководители структурных подразделений Медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

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

Начальники структурных подразделений Медицинской организации организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

18. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе, определенного в качестве Ответственного исполнителя.

19. Личная ответственность за исполнение обращений граждан в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений Медицинской организации.

20. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля специалистом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

21. Начальники структурных подразделений Медицинской организации должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, 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 действующим законодательством.

22. Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений принятых должностными лицами Медицинской организации, зафиксированных в полученных ими письменных ответах.

Обращение гражданина подается в письменной форме либо при личном приеме.

При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) должность должностного лица Медицинской организации, действие (бездействие) которого обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должен быть направлен

ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Данные обращения граждан рассматривает специалист по работе с обращениями граждан Медицинская организации в установленном порядке.

23. Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1-6 пункта 11 настоящего Положения.

Автору направляется соответствующее уведомление Ответственным исполнителем, которому было направлено обращение граждан для рассмотрения.

24. По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, руководитель Медицинской организации:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения обращений граждан может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

25. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Медицинской организации в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

26. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

На официальном сайте Медицинской организации и на информационных стендах Медицинской организации должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации, почтовый адрес медицинской организации включающий в себя:
- индекс, область, город, улицу, дом
- адреса официального сайта медицинской организации
- номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии, адреса электронной почты для приёма обращений граждан;
- график приема граждан;
- сведения о месте регистрации письменных обращении при личном обращении гражданина в медицинскую организацию;
- форма (бланк) обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

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