

Департамент здравоохранения Вологодской области
Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области
«Вологодская городская больница №2»

ПРИКАЗ

15 сентября 2015 года

№ 200-р

«Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Бюджетном учреждении здравоохранения Вологодской области «Вологодская городская больница №2» (приложение №1),
- график приема граждан по личным вопросам БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» (приложение №2),

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.Г.Плотников

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» (далее Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2».

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее обращение), направленное в БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина;
- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а так же внутренних актов БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2», развитию и улучшению деятельности учреждения;
- «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, недостатков в работе медицинской организации и его сотрудников, либо критика деятельности медицинской организации и его сотрудников;
- «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- «сотрудник» - лицо, работающее в медицинской организации, постоянно, временно или по совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции медицинской организации, рассмотрение обращений граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является: письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Лица, ответственные за рассмотрение и анализ обращений граждан в БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2»:

- Лицом, осуществляющим контроль за соблюдением порядка рассмотрения и анализа обращений граждан, является главный врач, заместитель главного врача по лечебной работе.
- Лицами, ответственным за непосредственное рассмотрение обращений граждан, являются главный врач, заместители главного врача, заведующие структурными подразделениями.

- Лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и ведение журнала регистрации обращений граждан является секретарь руководителя.
- В своей деятельности лица, ответственные за рассмотрение и анализ обращений граждан, руководствуются настоящим Порядком.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ПИСЬМЕННОЙ ИЛИ ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ.

2.1. Все поступившие в письменной форме, на официальный сайт БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» (vgb2.ru.) или по электронной почте (E-mail: asu-gb2@yandex.ru) обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2».

2.2. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику медицинской организации принимает главный врач БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» в форме письменного поручения в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

2.3. Работник медицинской организации, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения:

- обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения;
- несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

2.5. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, в том числе направленных из других органов или организаций, ведется в БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» в журнале регистрации обращений граждан, который находится в приемной главного врача.

2.6. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый учетный номер;
- дата поступления;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес заявителя;
- откуда поступило, номер и дата;
- вид обращения, тема;
- кому передано, указание;
- сроки исполнения;
- отметка об исполнении;
- обоснованность жалобы, заявления.

2.7. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

2.8. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом БУЗ ВО «Вологодская городская боль-

ница №2» не более чем на тридцать дней, при этом, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.9. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» и подписываются главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

2.10. В случае, если обращение поступило в БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2»

- в письменной форме - ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении;
- по электронной почте - ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

2.11. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

2.12. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит: обращение гражданина, письменное поручение главного врача БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинской организации составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

2.13. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

3.1. Устные обращения рассматриваются главным врачом БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2» и другими ответственными за исполнение лицами, в дни и часы, установленные в Приложение №2 к настоящему Положению.

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

3.3. Информация о принятых заявителях фиксируется в журналах личного приема граждан.

3.4. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В противном случае гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в порядке и в сроки, установленные Законом № 59-ФЗ.

4. СЛУЧАИ, В КОТОРЫХ ОТВЕТ НА ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ ИЛИ ОБРАЩЕНИЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ НЕ ДАЕТСЯ.

Основания для отказа в рассмотрении обращения	Действия медицинской организации
4.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.	Ответ на обращение не дается.
4.2. В указанном в п. 5.1 обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном	Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.	
4.3. В обращении обжалуется судебное решение.	В течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
4.4. Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.	Медицинская организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
4.5. Текст письменного обращения не поддается прочтению	Ответ на обращение не дается. В течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, сообщается о причинах невозможности дать ответ на обращение по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению
4.6. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.	Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
4.7. В письменном обращении гражданина 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.	Главным врачом медицинской организации принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение

5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ

5.1. Контроль за рассмотрением обращений 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, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом.

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляет секретарь руководителя.

5.2. 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, разгла-

шение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) И РЕШЕНИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНИМАЕМЫХ) СОТРУДНИКАМИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

6.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (применяемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач:

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

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых ими лично решений, данных разъяснений, рекомендаций.

5.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном гражданским законодательством

**График приема граждан по личным вопросам БУЗ ВО «Вологодская
городская больница № 2»**

**Главный врач
с понедельника по четверг с 14:00 до 16:00
тел.27-24-74**

Заместитель главного врача по лечебной работе

**с понедельника по пятницу
в течение рабочего дня**

Заведующий поликлиникой

**с понедельника по пятницу
в течение рабочего дня**