

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ПОСТУПАЮЩИХ
В ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ
«РЕСПУБЛИКАНСКАЯ БОЛЬНИЦА СКОРОЙ И ЭКСТРЕННОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»
(ГБУЗ «РБ СЭМП»)**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Больница скорой медицинской помощи» (ГБУЗ «РБ СЭМП», учреждение) (далее по тексту Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ГБУЗ «РБ СЭМП».

1.2. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

1.3. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов гражданина (заявителя) по предмету организации и оказания медицинской помощи.

**II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН
О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.**

2.1. Сведения о месте нахождения ГБУЗ «РБ СЭМП», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГБУЗ «РБ СЭМП» в сети Интернет: <https://bsmp.karelia.ru>

2.2. Юридический и почтовый адрес ГБУЗ «РБ СЭМП»: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, 40.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: (8142) 79-11-99 (доб 2).

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail: ambulance@zdrav10.ru

Номер факса для приема обращений граждан: (8142) 79-11-80.

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, 40 (приемная главного врача).

2.4. График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.30. до 16.15.;
обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

2.5. На официальном сайте ГБУЗ «РБ СЭМП», на информационных стендах ГБУЗ «РБ СЭМП» размещается информация об организации рассмотрения обращений граждан.

Личный прием граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ГБУЗ «РБ СЭМП» осуществляется главным врачом Алонцевой Натальей Николаевной еженедельно по средам с 09.00 до 10.00.

Ежедневный личный прием граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ГБУЗ «РБ СЭМП» заместителями главного врача осуществляется в следующем режиме:

- рабочие дни (кроме субботы, воскресенья) с 10:00 до 11:00.

Ильина Юлия Михайловна - заместитель главного врача по медицинской части.

Контактный телефон: (8142) 79-11-86;

Грибков Артем Андреевич - заместитель главного врача по лечебной работе (по хирургии).

Контактный телефон: (8142) 79-11-85;

Михайлюк Светлана Георгиевна – и.о. заместителя главного врача по скорой медицинской помощи.

Контактный телефон: (8142) 70-60-03

III. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

3.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются секретарем руководителя в течение одного дня с момента поступления (устные обращения - в момент поступления) в Журнале учета обращений граждан через систему ЕСЭДД «Дело».

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в Журнале учета обращений граждан в соответствии с настоящим Положением. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в Журнале учета обращений граждан.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

3.3. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

3.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться:

- лично в ГБУЗ «РБ СЭМП»;

- устно по телефону;
- в письменном виде почтой, в том числе электронной;
- через портал обратной связи (ПОС) Госуслуги, официальный сайт учреждения.

Работа с обращениями, поступившими на телефон службы 112, горячей линии, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

IV. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача или по его письменному поручению – ответственных должностных лиц.

4.2. По каждому обращению принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению ГБУЗ «РБ СЭМП»;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

4.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и информацию у заявителя, а также запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, находящиеся в обороте учреждения.

4.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.6. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

4.7. 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.8. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения являются:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, 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 подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в

соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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;

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

- 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. Может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.9. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержит исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

4.10. При подтверждении фактов нарушений, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

4.11. Ответы по обращениям подписывает главный врач.

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

4.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.

V. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА.

5.1. Прием граждан проводится главным врачом 1 раз в неделю и его заместителями ежедневно (один час), заведующими отделениями ежедневно в свои рабочие часы.

В случае обращения гражданина к руководству учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина

осуществляется в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

5.2. Место, дни и часы приема граждан доводятся до сведения граждан через информационные стенды, официальный сайт учреждения.

Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

5.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

5.4. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

5.7. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

VI. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И КОНТРОЛЬ ЗА СРОКАМИ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ.

6.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ «РБ СЭМП», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен главным врачом, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по существу обращений.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «в дело», указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

6.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению учреждения, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно

сообщается автору обращения.

6.5. Оперативный контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется секретарем руководителя или ответственным лицом (координатор ПОС), путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

VII. АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан систематически анализируются заместителем главного врача по медицинской части по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Результаты анализа поступивших обращений представляются на рассмотрение главному врачу ГБУЗ «РБ СЭМП».

7.3. Состояние работы с обращениями граждан в учреждении проверяется при целевых проверках. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

VIII. ХРАНЕНИЕ ДЕЛ.

8.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем секретарю главного врача или ответственному лицу (координатору ПОС) для централизованного формирования дел.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Незавершенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

8.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет