

Приложение №1
Утверждено приказом главного врача
ГБУЗ Калининградской области
«Нестеровская ЦРБ» № 150/п от 14 октября 2015г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном учреждении
здравоохранения Калининградской области
"Нестеровская центральная районная больница"

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. «Об охране здоровья граждан» № 323-ФЗ, законом Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУЗ Калининградской области «Нестеровская ЦРБ», далее ЛПУ (лечебно-профилактическое учреждение).

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в ЛПУ и порядок контроля работы с обращениями граждан.

В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку рассмотрения обращений граждан в ЛПУ применяются требования, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основные термины, используемые в Положении

- **Обращение** – предложение, заявление, жалоба, консультация гражданина изложенные в письменной или устной форме, адресованные в ЛПУ.
- **Предложение** – обращение, изложенное в письменной или устной форме, содержащее указание на недостатки в работе ЛПУ, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.
- **Заявление** – обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.
- **Жалоба** – обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или его законных

интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) ЛПУ.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в вышестоящие инстанции с жалобой на принятое ЛПУ решение или действие (бездействие) по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению граждан

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

4.2. Если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

4.3. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.5. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.6. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

4.7. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

5. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

5.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации. Письменные и устные обращения граждан регистрируются соответственно в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» и «Журнале регистрации устных обращений граждан».

Письменные и устные обращения граждан подлежат обязательной регистрации.

5.2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан:

5.2.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется в приемной главного врача.

5.2.2. Письменные обращения направляются главному врачу ЛПУ для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем не относятся к компетенции ЛПУ;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержания обращения логики и смысла, или в случае анонимного обращения)

5.2.3. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются в структурные подразделения ЛПУ для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю (или для комиссионного рассмотрения).

5.2.4. Не допускается направления обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.2.5. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ, направляются 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 заявителя о переадресации обращения.

5.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

5.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

5.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

6.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

6.2. При необходимости проведения дополнительных проверок сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены до одного месяца.

6.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки истребование дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя сверх месячного срока, но не более, чем на 15-30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.

6.4. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

6.5. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема:

7.1.1. В ЛПУ - руководителем или ответственным за работу с обращениями граждан.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема гражданина : В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. В целях обеспечения своевременного рассмотрения все обращения застрахованных граждан подлежат контролю. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на главного врача ЛПУ.

С приказом ознакомлены:

1. Рюкертова В. А -
2. Луцкова А. Н - Суд 13.10.15 -
3. Бочаговичева Д. А. Е