

«УТВЕРЖДАЮ»  
Главный врач ГКБСМП  
Е.В. Кучеренко.  
2016 г.

« \_\_\_\_\_ »



## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГКБСМП

Настоящее положение "О порядке рассмотрения обращений, заявлений граждан в ГКБСМП (далее -Порядок) разработано с целью повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее-обращения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в т.ч. электронных) и устных обращений граждан в ГКБСМП на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", закона РФ от 07.02.1992 г. N2300-1 «О защите прав потребителей»; закона РФ от 21.11.2010 г. N326-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; закона РФ от 29.11.2010 г. N326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»; Гражданского процессуального кодекса РФ от 14.11.2002 г. N138-ФЗ; ФЗ от 27.06.2006 г. N152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, поступившие в Учреждение.

Действие Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением государственных услуг. Приказом главного врача утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (заместитель главного врача по медицинской части и заместитель главного врача по клинико-экспертной работе) в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращения граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан заместители главного врача, руководители структурных подразделений обязаны:

- разобраться по существу жалобы, при необходимости истребовать нужные документы,
- принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение,
- своевременно отвечать заявителям;
- систематически анализировать обращения граждан;
- принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и интересов граждан.

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

Результатом рассмотрения обращения является:

- направление заявителю письменного ответа на бумажном носителе или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо с согласия заявителя –устный ответ на обращение в ходе личного приема.

Настоящий Порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращения граждан учреждением.

Основные термины, используемые в Положении:

**Обращение**—направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Учреждение.

**Предложение**—рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи.

**Заявление**—просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц (при наличии доверенности на представление интересов в соответствии со ст.13 закона РФ от 21.11.2010 г. №326-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»); либо о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

**Жалоба**—просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (при наличии доверенности на представление интересов в соответствии со ст.13 закона РФ от 21.11.2010 г. №326-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

**Должностное лицо**—лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

## **1. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

1.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

1.1.2. 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.

1.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

## **2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Учреждения [www.bsmp-39.ru](http://www.bsmp-39.ru) в сети Интернет, на информационных стендах Учреждения.

2.2. Информация о месте нахождения учреждения, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений размещена на информационных стендах, размещается на сайте [www.bsmp-39.ru](http://www.bsmp-39.ru) сети Интернет.

2.3. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в Учреждении в т.ч. о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения, о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого, о продлении сроков рассмотрения обращения осуществляется секретарем в приемной главного врача по телефону 8(4012) 46-58-68 .

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

2.4. справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников Учреждения, почтовые адреса, адрес сайта, адрес электронной почты, месторасположение структурных подразделений, график приема граждан предоставляется секретарем приемной главного врача по телефону 8(4012) 46-58-68 и размещена на сайте [www.bsmp-39.ru](http://www.bsmp-39.ru) в сети Интернет.

### **3. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками ГКБСМП при работе с обращениями граждан.**

3.1. Гражданин вправе обжаловать действие (бездействие) и решения сотрудников Учреждения, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу ГКБСМП.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) 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.

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

3.3. Граждане вправе обжаловать решения, действия, бездействие сотрудников учреждения в судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суде общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

### **4. Письменные обращения**

4.1. Порядок направления письменных обращений граждан.

4.1.1. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача Учреждения: 236008, г. Калининград, ул. А.Невского, 90.

Также сообщение может быть направлено по электронной почте на имя главного врача Учреждения: [gkb-smp@39infomed.ru](mailto:gkb-smp@39infomed.ru)

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

График приема граждан по личным вопросам главным врачом устанавливается: пятница с 10.00 до 12.00 часов, заместителя главного врача по медицинской части: вторник, четверг с 15.30 до 16.30.

Электронные обращения направляются в адрес Учреждения путем заполнения специальной формы на сайте [www.bsmp-39.ru](http://www.bsmp-39.ru)

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру 8(4012) 36-34-85. Все письменные обращения регистрируются в журнале обращений граждан, который хранится у секретаря.

#### 4.1.2. Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

4.1.3. Поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача Учреждения. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции Учреждения делается соответствующая отметка.

4.1.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества.

Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

Все обращения, поступившие в Учреждение, кроме анонимных, подлежат Обязательному рассмотрению.

#### 4.2. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

4.2.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 1-го рабочего дня со дня поступления в Учреждение.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

4.2.2. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

4.2.3. Ответ на письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется заявителю с указанием причин не возможности рассмотрения.

#### 4.3. Рассмотрение письменных обращений.

4.3.1. Письменное обращение в день регистрации направляется главному врачу (заместителю главного врача) для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

4.3.2. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача (заместителя главного врача) в течение 1-го рабочего дня направляются к исполнителю по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

4.3.3. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию учреждения, и поступившие от заявителя подлинные возвращаются заявителю с приложением сопроводительного письма.

4.3.4. Не допускается направление обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

4.3.5. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

4.3.6. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

4.3.7. Ответ на обращение регистрируется в приемной главного врача.

4.3.8. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ.

4.3.9. Ответ на обращение подписывается главным врачом или заместителем главного врача.

4.3.10. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.

4.3.11. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, хранятся постоянно.

4.3.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

-какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

-в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или неприятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину.

4.3.13. при рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия.

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.3.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

-определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

-устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допущено нарушение;

-определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов граждан.

4.3.15. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции главного врача и передается на подпись главному врачу.

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

4.3.16. 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 действующим законодательством.

4.3.17. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания почтового адреса, ФИО заявителя, наличие данных исполнителя.

4.3.18. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

4.3.19. Ответы на письменные обращения не даются в следующих случаях:

-в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

-в обращении обжалуется судебное решение;

-в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

-текст письменного обращения не поддается прочтению;

-в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу;

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.3.20. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве Учреждения в течение 5 лет.

4.3.21. С целью рассмотрения экстренных обращений, заявлений граждан организован телефон «Горячей линии» в Учреждении.

4.3.22. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением обращений и принятием решений, оформляется в отдельное дело и хранится у заместителя главного врача по КЭР.

## **5. Устные обращения граждан.**

## Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в учреждении проводится их главным врачом и заместителями главного врача в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

5.3. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

-удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

-отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

-принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

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

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.6. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема граждан.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

5.8. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

## **6. Работа с обращениями, поступившими по телефону.**

6.1. Ответ на телефонное обращение граждан должен начинаться с наименования учреждения и названия структурного подразделения в которые поступил звонок.

6.2. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

6.3. На устные обращения граждан, принятые по телефону, даются устные ответы по возможному решению обращения.

## **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

7.1. Главный врач учреждения осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному

выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

### ГРАФИК ПРИЕМА ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

Должностное лицо	Дни приема	часы
Главный врач Елена Владимировна Кучеренко	Среда	с 11-00 до 13-00
Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Александр Федорович Некрыш	Среда и пятница	с 10-00 до 12-00
Заместитель главного врача по медицинской части Сергей Анатольевич Казанчев	Ежедневно	с 10-00 до 11-00 и с 15-00 до 16-0