



Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики
«Городская больница № 3 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
(БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР»)

«01» 03 2018 г.

ПРИКАЗ

55/02-01

г. Ижевск

Об утверждении Положения об организации работы с обращениями, предложениями, заявлениями, жалобами граждан в БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР».

В целях организации работы с обращениями, предложениями, заявлениями, жалобами граждан в БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР» в соответствии с ФЗ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", ФЗ от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", ФЗ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», ФЗ от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", приказом МЗ и СР РФ от 05.05.2012 года №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», приказом МЗ РФ от 29.06.2016 года №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», приказом МЗ УР от 18.03.2008 года №136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссии Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития», приказом МЗ УР от 29.09.2009 года №526 «О карточках личного приёма гражданина», «Методическими рекомендациями по организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Удмуртской Республики» от 14.01.2013 года №04-14/133, руководствуясь Уставом БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Считать утратившим силу с 1 марта 2018 г. приказ главного врача БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР» от 5 февраля 2013 года № 28/02-01 «Об организации работы с обращениями граждан в БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР»».
2. Утвердить и ввести в действие с 1 марта 2018 г. Положение «Об организации работы с обращениями, предложениями, заявлениями, жалобами граждан в бюджетном учреждении здравоохранения Удмуртской Республики «Городская больница № 3 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» (далее – Положение).
3. Заместителям главного врача, заведующим структурными подразделениями, начальникам отделов и служб организовать работу в соответствии с Положением, утвержденным настоящим приказом.
4. Приказ довести до исполнителей под подпись.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

И..В. Фокин



Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики
«Городская больница № 3 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
(БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР»)

УТВЕРЖДЕНО

приказом главного врача

от « 01 » 03 2018 г.
№ 55/02-01

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан в бюджетном
учреждении здравоохранения Удмуртской Республики «Городская больница № 3
Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 года №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», приказом Министерства здравоохранения от 29.06.2016 года №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», приказом Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 18.03.2008 года №136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссии Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития», приказом Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 29.09.2009 года №526 «О карточках личного приёма гражданина», «Методическими рекомендациями по организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Удмуртской- Республики» от 14.01.2013 года №04-14/133, и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами бюджетного учреждения здравоохранения Удмуртской Республики «Городская больница №3 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» (далее - БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»),

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также поступившие из органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц для рассмотрения по компетенции в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее - обращение) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение или в форме электронного документа, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

«предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», по 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, недостатках в работе БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» и его сотрудников, либо критика деятельности БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» 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;

«должностное лицо» - лицо, работающее в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной (региональной, муниципальной) власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

1.5.1 письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы, с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

1.5.2 необходимые действия, осуществлённые в связи со всеми поставленными вопросами с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений в соответствии с законодательством РФ.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1 Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан проводится путем размещения данного положения на сайте БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» (<http://gb3-izh.ru>), а также на стендах БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР».

На сайте БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- адрес нахождения администрации больницы, дежурных администраторов подразделений;

- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи, адрес электронной почты, адрес сайта БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в сети Интернет;

- номера кабинетов, где осуществляется приём письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- график приёма граждан должностными лицами;

- описание порядка работы с обращениями граждан.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приёма граждан, графики приёма граждан размещаются при входе в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», а также в подразделениях БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР».

Ответственный за размещение информации на официальном сайте учреждения Начальник отдела автоматизированных систем управления, за размещение на стендах – заведующие структурными подразделениями.

Сведения о месте нахождения БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, номерах факса, адресах электронной почты, адреса сайта учреждения для направления обращений представлены в Приложении №1.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными за исполнение - главным врачом и заместителями главного врача.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приёма главным врачом БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений;
- о порядке работы с обращениями граждан в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и др. Информирование граждан осуществляется делопроизводителем канцелярии, в том числе по телефону и электронной почтой.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан.

2.3.1 Все письменные обращения с доставкой по почте, или курьером, или при помощи почтового ящика, установленного в холле поликлиники, или по адресу электронной почты office@muzgb3.izh.com, по факсу направляются на имя главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»;

2.3.2. Дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» является сайт БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» <http://gb3-izh.ru> ;

2.3.3 При самостоятельной передаче письменное обращение вручается делопроизводителю канцелярии, который по запросу гражданина выдает расписку в получении обращения (Приложение 7);

2.3.4 Требования к документам, предоставляемым гражданином:

В письменном обращении, в том числе в форме электронного документа, гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», указывает фамилию, имя и отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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, в том числе в электронной форме.

Обращение должно поддаваться прочтению, без подчисток, приписок и зачёркнутых слов.

При обращении гражданина в адрес БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» на сайте БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» должна быть оформлена все информация об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты для направления ответа.

2.4. Устные обращения граждан.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приёма граждан главным врачом БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», заместителями главного врача.

График работы главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» ежедневный с 8.00 до 16.30 ч, прием граждан по личным вопросам ежедневно с 14.00 до 15.30 ч.

График работы заместителей главного врача ежедневный с 8.00 до 16.30 ч, приём граждан по личным вопросам осуществляется ежедневно с 14.00 до 15.30 ч.

2.5. Требования к помещению для личного приема граждан.

Помещение, в котором осуществляется приём граждан должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Главный врач БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» и ответственные за исполнение должностные лица, обеспечиваются идентификационными карточками (бейджиками) или настольными табличками.

2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трёх рабочих дней со дня поступления обращения в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР».

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются делопроизводителем канцелярии БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение 4). Регистрационный номер должен совпадать с порядковым номером, под которым зарегистрировано обращение в Журнале.

В случае личного обращения гражданина по его просьбе выдаётся копия зарегистрированного письменного обращения и сообщается номер телефона для справок по обращениям граждан. Может быть оформлена «Расписка о получении письменного заявления гражданина (граждан)» (Приложение 8).

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

Обращения граждан, направленные в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» органами государственной (региональной, муниципальной) власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

В случае если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в течение 3 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.

Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются делопроизводителем канцелярии БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в Журнале регистрации обращений граждан по личным вопросам (Приложение № 5).

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале (Приложение 5). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР». Информация об ответе фиксируется в Журнале (Приложение № 5).

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

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чём в Журнале (Приложение 4 или 5) делается соответствующая запись.

2.7. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

2.7.1 если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.7.2 если в 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 гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

2.7.3 если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не даётся, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

2.7.4 ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию

(гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции в течение 7 дней со дня регистрации.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

III. Административные процедуры

3.1 Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- 3.1.1 регистрация обращений граждан;
- 3.1.2 рассмотрение обращений граждан;
- 3.1.3 подготовка ответов на обращения граждан;
- 3.1.4 личный приём граждан;
- 3.1.5 анализ и подготовка отчётности по обращениям граждан.

3.2 Работа с обращениями граждан. Регистрация письменных обращений граждан.

3.2.1 Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через сайт БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации делопроизводителем канцелярии БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР».

3.2.2 Регистрация письменных обращений производится в Журнале регистрации письменных обращений граждан БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» (далее - Журнал) (Приложение 4) с обязательным заполнением всех полей Журнала. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.2.3 Делопроизводитель канцелярии при приеме обращения обязан:

1) в правом нижнем углу лицевой стороны первой страницы письма проставить регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2) в Журнале регистрации заявлений граждан указать фамилию и инициалы заявителя (в именной папке) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое заявление считается коллективным;

3) отметить тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично). Если письмо переслано, то указать, откуда оно поступило, проставить дату и исходящий номер сопроводительного письма;

4) прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы;

5) проверить заявление на повторность, при необходимости сверить с предыдущей перепиской;

6) составить и ввести аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в заявлении;

7) осуществить ввод необходимых примечаний.;

8) в случае повторного обращения в Журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» делается соответствующая отметка - «ПОВТОРНО».

3.2.4 Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» делается запись «Анонимное».

3.2.5 Все обращения, поступившие в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», не исключая анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

3.3 Работа с обращениями. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.3.1 Копии зарегистрированных обращений (с копиями материалов к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», оригинал обращения остается у делопроизводителя канцелярии.

3.3.2 Главный врач БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению - при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения должностному лицу, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения;

3.3.3 В случае, если ответственное должностное лицо считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено делопроизводителю канцелярии со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» (исполняющему обязанности главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР») - автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.3.4 Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

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

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.3.6 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 несвершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы)

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;

3.3.7 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 допустил нарушение, при необходимости жалобы рассматриваются на врачебной комиссии подкомиссии по разбору жалоб;

- 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.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.3.8 В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путём приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР».

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

3.3.9 Подготовка проекта ответа БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции главного врача или его заместителя.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» (исполняющему обязанности главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»).

3.3.10 Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» исполнители.

Ответы заявителям печатаются на официальном бланке медицинской организации, подписываются руководителем. В левом нижнем углу бланка ниже подписи руководителя обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению гражданина.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан, непосредственно обратившихся в медицинскую организацию, составляет 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях по решению ВК срок рассмотрения может быть продлен не более, чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

3.3.11 В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с бесосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.3.12 Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нём вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» с разъяснением причин отказа.

3.3.13 Перед передачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель (ответственный исполнитель) проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Удмуртской Республики, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Удмуртской Республики, откуда поступило обращение.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, если он указан в обращении. Если почтовый адрес не указан, то письменный ответ должен быть отсканирован и в форме электронного документа направлен по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.3.14 После отправки ответа обращение снимается с контроля в Журнале регистрации (Приложение 4).

3.3.15 Ответ заявителю вместе со всеми документами, относящимися к его рассмотрению, в том числе материалами служебного расследования, копией протокола ВК (далее пакет документов), исполнителем передаётся делопроизводителю канцелярии. Делопроизводитель прикладывает к пакету документов оригинал заявления гражданина, проверяет правильность оформления ответа, регистрирует его и направляет оригинал ответа заявителю. Результат рассмотрения, обоснованность обращения и дату направления ответа заявителю заносит в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, должен быть отсканирован и направлен по указанному заявителем электронному адресу в форме электронного документа, а также направлен по почтовому адресу, если он указан в обращении.

На поступившее 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.3.16 Пакет документов, содержащий копию обращения гражданина, копии материалов по его рассмотрению и второй экземпляр ответа заявителю передаются делопроизводителю канцелярии. Пакет документов подшивается в «Дело», имеющее нумерацию и оформленное в соответствии с номенклатурой дел. Срок хранения материалов рассмотрения обращений граждан составляет 5 лет.

3.4 Организация личного приёма граждан

3.4.1 Приём граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» и другими должностными лицами ответственными и за исполнение Положения (заместители главного врача, заведующие структурными подразделениями, дежурными администраторами), еженедельно в дни и часы, установленные внутренним трудовым распорядком больницы, в том числе по предварительной записи. Запись осуществляет делопроизводитель канцелярии - ответственный за организацию приема граждан руководителем медицинской организации.

Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», на информационных стендах БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в доступных для посетителей местах (у регистратуры поликлиники, в стационарных отделениях), а также на дверях кабинетов руководителя и его заместителей.

3.4.2 Приём граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется должностными лицами, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.4.3 При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.4.4 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 Журнале регистрации приёма граждан по личным вопросам (Приложение 5) и Карточке личного приёма гражданина (Приложение 3).

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

Журнал регистрации приёма граждан по личным вопросам (Приложение 5) заполняется должностными лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приёме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном организацией работы с письменными обращениями.

Оформленные карточки личного приёма граждан хранятся у специалиста, ответственного за организацию приёма граждан руководителем медицинской организации, срок хранения - 5 лет.

3.5 Работа с обращениями, поступившими по телефонам БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»

3.5.1 Ответ на телефонный звонок в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию (Приложение 2) БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР».

3.5.2 Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Должностное лицо, принявшее обращение гражданина по телефону, принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину за необходимой информацией и/или с жалобой обратиться в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме (по согласованию с гражданином).

3.6 Порядок организации рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи

3.6.1 Обращения, содержащие вопросы, связанные с качеством оказания медицинской помощи рассматриваются врачебной комиссией (далее - ВК) или врачебной подкомиссией по разбору обращений БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР».

3.6.2 Председателем врачебной комиссии является главный врач.

3.6.3 Главный врач делегирует полномочия по проведению врачебной комиссии заместителю по КЭР.

3.6.4 После получения копии обращения с резолюцией главного врача, заместитель главного врача по КЭР создаёт подкомиссию (по подразделениям) с назначением членов комиссии по разбору обращения.

3.6.5 До проведения заседания ВК, председатель ВК поручает членам ВК подготовить необходимые материалы по вопросам, указанным в обращении.

3.6.6 Резолюции председателя ВК должна содержать: членов комиссии, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения поручения, подпись и дату.

3.6.7 Копии обращения с резолюцией председателя ВК секретарём главного врача передаются всем членам ВК.

3.6.8 В случае, если для рассмотрения обращения необходимо привлечение специалистов страховых медицинских организаций, других медицинских организаций, а также сотрудников данной организации, не входящих в состав ВК, председатель ВК готовит проект приказа о проведении служебного расследования. Приказ должен утверждать состав комиссии по проведению служебного расследования, перечень вопросов и сроки проверки.

3.6.9 Результаты служебного расследования оформляются в виде справки с подписью всех членов комиссии по служебному расследованию.

3.6.10 Председатель ВК определяет дату проведения заседания, на котором рассматриваются материалы по обращению или материалы служебного расследования. При необходимости на заседание ВК приглашается заявитель.

3.6.11 Решение ВК оформляется в виде протокола (Приложение 7) и регистрируется в журнале работы ВК.

3.6.12 В случае рассмотрения обращений в связи с летальным исходом в обязательном порядке проводится патологоанатомическая конференция в установленном порядке. Проведение патологоанатомической конференции не исключает вышеописанного порядка рассмотрения обращений.

3.6.13 Ответы заявителям, в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам по итогам рассмотрения обращения по вопросам оказания медицинской помощи готовятся председателем ВК, в остальных случаях – исполнителем, которым руководителем поручено рассмотрение обращения.

3.7 При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.7.1 представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об истребовании их копий;

3.7.2 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.

Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации.

Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем медицинской организации с учетом графика работы медицинской организации и медицинских работников.

В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

- а) журнал предварительной записи посетителей помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);
- б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).

В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) число, месяц, год рождения пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;
- д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

- а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;
- б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);
- е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;
- ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;
- з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, предусмотренные подпунктом "е" пункта 9 настоящего Порядка, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, и передвижение которых по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения медицинской организации.

Заведующий структурным подразделением медицинской организации обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

Документы БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

3.7.3 получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.9 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов:

3.7.4 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;

3.7.5 обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

IV. Анализ обращений граждан

4.1 Заместитель главного врача по организационно-методической работе обеспечивает учёт и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных - ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи и т. п.), а также контролирует своевременность данных ответов и принятых мер.

4.2 По результатам анализа (Журналов, Карточек личного приёма) главному врачу БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» с выявлением причин, порождающих обращения и принятием соответствующих управленческих решений по устранению этих причин.

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР». Анализ обращений граждан проводится в динамике в сравнении с предыдущим периодом по каждому структурному подразделению медицинской организации. Структура анализа обращений граждан должна содержать:

- количество обращений;
- количество повторных обращений, причины повторных обращений;
- количество и доля обоснованных обращений;
- структуру обращений по причинам, в том числе обоснованных;
- структуру обращений по источникам поступления;
- структуру обращений по подразделениям БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», профилям и этапам медицинской помощи с разбором причин обращений;
- результаты рассмотрения обращений;
- выводы: оценка количества обращений в динамике, перечень причин обращений граждан, оценка эффективности ранее принятых мер и решений по результатам рассмотрения обращений;
- план мероприятий и управленческих решений, направленных на устранение причин обращений граждан.

Анализ обращений граждан и эффективность принимаемых решений должны рассматриваться на заседаниях медицинских советов в медицинских организациях не реже 1 раза в год, в случае необходимости чаще.

По результатам анализа обращений граждан должна планироваться и проводиться информационно-разъяснительная работа среди населения с использованием современных технологий и средств коммуникации, при необходимости с участием аптечных, страховых медицинских и других организаций.

V. Порядок и формы контроля за исполнением Положения

5.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручения 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.

5.2 Контроль за исполнением обращений граждан включает:

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

5.3 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР».

5.4 Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет заместитель главного врача по организационно-методической работе, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» осуществляет делопроизводитель канцелярии.

5.5 Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

5.6 Датой снятая с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или контролирующему органу.

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

5.8 Делопроизводитель направляет должностным лицам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан, информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк либо истекает в ближайшие 5 дней.

5.9 Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приёме, затягивание сроков рассмотрения обращений, 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.

VI. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) должностными лицами БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» при работе с обращениями граждан

6.1 Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР».

6.2 По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»:

- 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.

6.3 Должностные лица, 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.

6.4 Гражданин вправе обжаловать решения, действия или бездействие должностных лиц БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в судебном порядке.

6.5 Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

VII. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги по вопросам организации работы с обращениями граждан

7.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги по предоставлению услуги по вопросам организации работы с обращениями граждан, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов заявителям, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.2 Плановые проверки осуществляются на основании планов проверок по предоставлению информации об услуге по вопросам организации работы с обращениями граждан в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», внеплановые - по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

7.3 В ходе плановой проверки при установлении фактов нарушения сроков, некачественного исполнения поручения по предоставлению информации услуги по вопросам организации работы с обращениями граждан, должностным лицом готовятся служебные записки на имя главного врача или его заместителя для принятия соответствующих мер.

7.4 По результатам проведенных проверок главный врач даёт указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

7.5 По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

VIII. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги по вопросам организации работы с обращениями граждан

8.1 Должностные лица БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», нарушающие порядок предоставления государственной услуги, в том числе:

- препятствующие подаче заявления граждан;
- неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их заявлений;
- нарушающие порядок ведения личного приёма граждан;
- нарушающие сроки приема заявлений, постановки на учет;
- направляющие гражданам информацию по вопросам обращения граждан, не по существу, не по всем поставленным в заявлении вопросам так с иными нарушениями требований законодательства, предъявляемых к ответам на обращения граждан;
- не обеспечивающие объективную, всестороннюю и полную проверку сведений, изложенных в заявлениях граждан;
- нарушающие права граждан участвовать в рассмотрении их заявлений;
- виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении заявлений граждан;
- допускающие возложение на граждан не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
- неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;
- иным образом нарушающие порядок приема заявлений, постановки на учет и предоставления информации по вопросам организации работы с обращениями граждан, несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с федеральным законодательством.

8.2 Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги в соответствии с их должностными обязанностями.

8.3 Должностные лица, работающие с заявлениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении заявлений и документов, связанных с их рассмотрением.

8.4 При рассмотрении заявления несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений несет ответственный исполнитель, указанный в резолюции.

8.5 Сведения, содержащиеся в заявлениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями гражданского служащего, работающего с заявлением. Запрещается разглашение содержащейся в заявлении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в заявлении, направление письменного заявления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

8.6 При утрате ответственным исполнителем письменного заявления главным врачом или его заместителем проводится служебная проверка.

8.7 При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении заявления другому сотруднику по поручению заведующего структурным подразделением или главного врача.

IX. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) администрации БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», должностного лица БУЗ «ГБ №3 МЗ УР», предоставляющего услугу по вопросам организации работы с обращениями граждан.

9.1 Решения, принятые в ходе предоставления рассмотрения обращения на основании Положения, действия (бездействие) должностных лиц, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

9.2 Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса (заявления) заявителя;
- нарушение срока предоставления ответа заявителю;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, для рассмотрения обращения;
- отказ в рассмотрении обращения, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики;
- отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения обращения документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

9.3 Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР». Жалобы на решения, принятые БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», подаются в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики.

9.4 Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

9.5 Жалоба должна содержать:

- наименование БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», должностных лиц БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», ответственных за рассмотрение обращения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», должностного лица БУЗ УР «ГБ ЖЗ МЗ УР», ответственного за рассмотрение обращения;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

9.6 Жалоба, поступившая в БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», подлежит рассмотрению БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» в течение 30 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР», её должностного лица в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9.7. По результатам рассмотрения жалобы БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

9.8 Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте

9.5 Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

СВЕДЕНИЯ О БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

1. Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Городская больница №3 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» (БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»).
2. Почтовый адрес взрослой поликлиники, женской консультации, центра здоровья, подразделений стационара круглосуточного и дневного пребывания: 426010 ул. Нагорная, 56,
Детской поликлиники - 426010 ул. Нагорная, 56а,
Травматолого-ортопедической поликлиники – 426039 ул. Краева, 37а
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов должностных лиц БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»: (3412) 71-25-40.
4. Телефон для справок по личному приему граждан: (3412) 71-25-40.
5. Адреса электронной почты для приема обращений граждан: office@muzgb3.izh.com.
6. Номер факса для приема обращений граждан: 8 (3412) 71-25-40.
7. Адрес сайта БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР»: <http://gb3-izh.ru>

КОМПЕТЕНЦИЯ БУЗ УР «ГБ №3 МЗ УР» ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- Вопросы прикрепления граждан для оказания первичной медико-санитарной помощи;
- Вопросы по списку лиц, имеющих право на меры социальной поддержки (льготное лекарственное обеспечение);
- Качество диспансеризации определенных групп взрослого населения, профилактические осмотры взрослого и детского населения, проведение диспансеризации пациентов имеющих хронические заболевания;
- Условия оказания медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий;
- Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи по программе ОМС;
- Организация работы медицинского учреждения;
- Санитарно-гигиеническое состояние медицинского учреждения, Этика и деонтология медицинских работников;
- Качество оказания медицинской помощи;
- Иные вопросы, касающиеся обеспечения прав застрахованных по ОМС граждан.

Карточка личного приема гражданина

Фамилия	_____
Имя, отчество	_____
Адрес	_____ _____
Дата приема	_____
Содержание обращения	_____ _____ _____
Обоснованность обращения	_____
Должностное лицо, проводившее прием	_____ (должность, ФИО)
Принято письменное обращение. Регистрационный номер	_____
Отметка о результатах приема	_____ _____
Примечание	_____ _____
Подпись лица, проводившего прием	_____

Приложение 4
(Приложение 1 к приказу МЗ УР от
18.03.2008 г. №136)

Журнал регистрации письменных обращений граждан

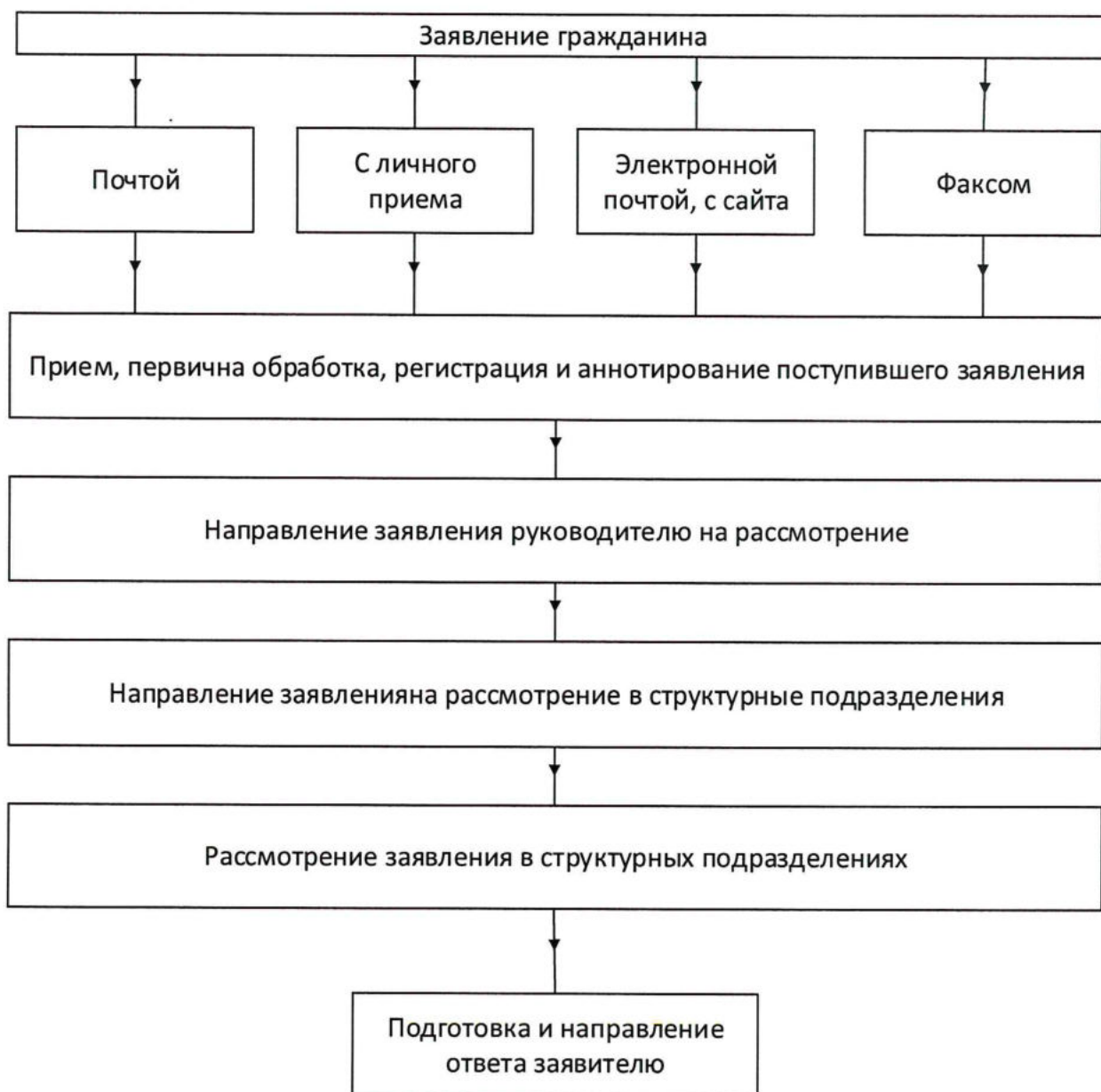
№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Домашний адрес	Источник поступления обращения	Причина обращения	Срок рассмотрения обращения	Исполнители	Результат рассмотрения обращения	Обоснованность обращения	Дата ответа заявителю

Приложение 5
(Приложение 2 к приказу МЗ
УР от 18.03.2008 г. №136)

Журнал регистрации обращений граждан по личным вопросам

№ п/п	Дата обращения	ФИО гражданина	Домашний адрес	Причина обращения	Результат рассмотрения обращения	Обоснованность обращения	Должностное лицо, проводившее прием

Блок-схема процедуры последовательности действий при организации работы с обращениями граждан



Протокол № _____
Решения врачебной комиссии (подкомиссии врачебной комиссии)
От _____ 20____ года
БУЗ УР «ГБ № 3 МЗ УР»

Председатель врачебной комиссии _____
Члены врачебной комиссии _____

Присутствующие _____

Рассмотрено обращение гражданина:

Ф.И.О. _____

Домашний адрес _____

Причина обращения _____

Изучены документы _____

Установлено следующее _____

Выводы _____

Обоснованность обращения _____

Принято решение _____

Председатель врачебной комиссии _____

Члены врачебной комиссии _____

Расписка о получении письменного заявления гражданина (граждан)

г. _____ " " _____ г.

Я, _____, Ф.И.О. делопроизводителя канцелярии БУЗ УР
«ГБ № 3 МЗ УР»,

получил от _____, паспорт: серия _____ N _____,
выдан _____,
проживающего по адресу: _____,

следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____

" " _____ г. _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

" " _____ г. _____ / _____ /
(подпись свидетеля) (Ф.И.О. свидетеля)