

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «Ивдельская центральная районная больница»

1. Обращения граждан могут поступать в ГБУЗ СО «Ивдельская ЦРБ» (далее – учреждение) в устной форме, письменной форме или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю учреждения, его заместителям или заведующим подразделениями лично или через своего законного представителя.

Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение в учреждение из других органов или организаций.

3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, контактный телефон (при необходимости), излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если документ должен быть направлен в письменной форме.

4. В целях реализации прав граждан на обращение, руководитель учреждения должен обеспечить:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- учет и регистрацию поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовку и направление ответов заявителям;
- про ведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий

по устранению причин, вызвавших обращения.

5. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации: о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностного лица учреждения, к которому могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- об адресах электронной почты и интернет-сайта учреждения;
- о графике личного приема граждан руководителем учреждения;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

Вышеперечисленная информация дублируется на сайте учреждения.

6. Учету подлежат все обращения, поступившие в учреждение в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, направленные из других органов или организаций.

7. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в учреждение.

8. Учет обращений ведется в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на секретаря.

9. Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения или о перенаправлении обращения в другое учреждение принимает руководитель учреждения в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

10. Работник учреждения, получивший поручение руководителя учреждения о рассмотрении обращения обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

Работник учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

11. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

13. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма и подписываются руководителем учреждения, либо уполномоченным на то лицом.

14. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются принятые меры.

15. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в учреждение в письменной форме, направляется письмом по почтовому адресу, указанному в обращении.

16. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они возражают против его рассмотрения, руководитель учреждения принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

17. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

18. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено учреждением ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

19. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, руководитель учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

20. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

21. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

22. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры в соответствии с трудовым договором и должностными инструкциями.

23. В учреждении ежеквартально проводится анализ поступивших обращений. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 г. № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», результаты анализа поступивших обращений размещаются на портале «Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (форма № 302) в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом по форме:

24. Устные обращения рассматриваются в учреждении лицом, к которому обратился гражданин (руководитель учреждения, его заместители, заведующие подразделениями) в ходе личного приема.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства 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.