

Положение о работе с обращениями граждан в СПб ГБУЗ «Детский санаторий «Солнечное»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в СПб ГБУЗ «Детский санаторий «Солнечное» (далее – санаторий) в целях реализации: Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Федерального закона Российской Федерации от 21.11. 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ), Федерального закона от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. от 31.07.2020) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 24.04.2020) «О персональных данных», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 03.04.2020) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.06.2019 № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

1.2. Обращения граждан могут поступать в санаторий в устной форме, письменной форме или в форме электронного документа в виде: предложения, заявления, жалобы, обращения за консультацией, благодарности, а также в ходе личного приема главным врачом санатория или иными, уполномоченными на то должностными лицами, гражданина или его законного представителя. Обращения могут быть индивидуальные, коллективные, направленные на рассмотрение в санаторий из других государственных органов и иных организаций.

1.2.1 Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.2.2. 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.2.3. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2.4. Консультация – просьба гражданина о содействии с целью объяснения ситуаций и решения, связанных с ними проблем.

1.2.5. Благодарность – выраженное словами чувство признательности за сделанное добро (н-р за оказанное внимание или услугу), а также различные способы выражения этого чувства, в том числе и официальные меры поощрения (н-р «объявление благодарности») конкретному сотруднику санатория, коллективу или учреждению в целом.

1.3. Информирование граждан об их праве на обращение доводится до их сведения путем размещения в санатории в доступном для ознакомления месте (н-р информационный стенд) оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц санатория, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий по организации деятельности санатория;

- о графике личного приема граждан главным врачом санатория;
- об адресах электронной почты и официального интернет – сайта санатория;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

Вся вышеперечисленная информация дублируется на официальном сайте санатория

1.4. В целях реализации прав граждан на обращение в санаторий обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов гражданам;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий

по устранению причин, вызвавших обращения.

2. Все поступившие обращения граждан, подлежат обязательной регистрации. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в санаторий, остальные обращения регистрируются в день их поступления (за исключением выходных и праздничных дней). Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом главного врача санатория и согласно данному Положению.

3. Учет, поступивших обращений, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

4. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом главного врача на секретаря главного врача.

5. Порядок регистрации обращений включает:

5.1. внесение сведений об обращении в «Журнал регистрации обращений граждан», оформленный в соответствии с приложением № 2 к приказу;

5.2. в журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- дата поступления обращения;
- контактные данные (фамилия, имя, отчество, гражданина в именительном падеже, адрес места жительства или адрес электронной почты (при наличии));
- наименование организации, направившей обращение (при наличии) или инициативное от гражданина (родитель, законный представитель и др.);
- краткое содержание (повод) обращения;
- ответственный исполнитель (фамилия, имя, отчество, должность сотрудника, осуществляющего рассмотрение обращения);
- результат рассмотрения обращения;
- дата отправки ответа на обращение.

После регистрации обращения в журнале на лицевой стороне первого листа оригинала обращения указывается дата поступления и регистрационный (порядковый) номер.

5.3. При поступлении нескольких обращений одного и того же содержания от одного и того же автора - обращения считаются повторными, при этом осуществляется регистрация каждого из обращений.

5.4. При поступлении обращений подписанных двумя и более авторами, а также подписанных членами одной семьи - в графе журнала «Контактные данные» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

5.5. При поступлении обращения, в котором не указана фамилия лица, направившего обращение и/или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, то такое обращение считается анонимным. В графе «Контактные данные» делается запись «Анонимное», вместо адреса указывается

территория по почтовому штемпелю при его наличии.

6. Отдельные обращения граждан рассматриваются в санатории в следующем порядке:

6.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, обращение признается - «Анонимным».

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

6.3. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес санатория или одному и тому же должностному лицу и гражданин предупреждался о возможности принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.4. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.5. Если текст обращения не поддается прочтению или невозможно определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение по принадлежности вопроса, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

6.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному сотруднику санатория принимает главный врач в форме письменного поручения (резолюции) или приказа в срок, не превышающий трех дней, со дня регистрации обращения. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение сотруднику санатория действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

7.1. Если исполнение поручения по обращению было поручено нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым. Секретарь главного врача снимает с подлинника обращения и резолюции к нему необходимое количество копий и направляет их соисполнителям, а сам подлинник обращения и резолюцию к нему направляет ответственному исполнителю.

7.2. Если в резолюции к обращению указано несколько исполнителей, то соисполнители не позднее, чем за пять дней до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному исполнителю информацию, в которой отражают результаты рассмотрения вопросов, относящихся к их компетенции.

7.3. Сотрудник санатория, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать гражданина, направившего обращение, для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у него и письменные объяснения

у сотрудников санатория, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

7.4. Сотрудник санатория, получивший поручение о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

8. Все письменные обращения должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня регистрации обращения, с уведомлением гражданина о результатах рассмотрения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

9. В исключительных случаях главный врач либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 дней со дня регистрации обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

10. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию сотрудников санатория, 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 гражданина о переадресации обращения.

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

11.1. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом гражданина направившего обращение.

12. Личный прием граждан в санатории проводится главным врачом и/или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения графика приема в доступных местах. График и время приема утверждаются главным врачом санатория.

13. Порядок организации личного приема граждан осуществляется:

13.1. В установленные графиком приема дни/часы по предварительной записи и/или в ходе личного обращения, при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность.

13.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (форма карточки личного приема гражданина приложение № 3). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

13.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача и/или других должностных лиц санатория, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

13.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (*ст. 16 Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»; *ст. 1 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»).

14. Требованиями к оформлению письменного ответа являются:

14.1. ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма санатория и подписываются главным врачом (образцы ответов оформляются в соответствии с приложениями № 4-9 к настоящему приказу), а в его отсутствие лицом, исполняющим его функции;

14.2. ответственный исполнитель и соисполнители (при наличии) несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

14.3. Ответ на обращение должен содержать:

- информацию отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в обращении содержится несколько вопросов;

- информацию о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов, с четким указанием на то, подтвердились или нет эти факты, в случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений;

- аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа рассмотрения или решения затрагиваемых в обращении вопросов.

14.4. В ответе на обращение, которое было направлено гражданином, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся законным представителем пациента - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ.

14.5. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших коллективное обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется на имя гражданина, чья фамилия в коллективном обращении указана первой, с пометкой «для сведения созаемителей (заинтересованных лиц)».

14.6. Ответ на обращение направляется гражданину в соответствии с его пожеланиями, указанными в обращении:

- если в обращении указаны почтовый адрес и адрес электронной почты, то ответ на данное обращение направляется по адресу, на который гражданин просит направить ему ответ;

- если в обращении не указано, на какой адрес направить ответ - ответ направляется на адрес электронной почты (даже если известен почтовый адрес).

14.7. Дата направления ответа заносится в «Журнал регистрации обращений граждан». На бланках письменных ответов на обращение ставятся дата отправки и регистрационный номер обращения. Исходящим номером ответа на обращение является входящий регистрационный номер обращения.

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

15. По итогам рассмотрения обращения (жалобы, заявления) формируется дело, которое содержит:

- оригинал обращения в письменной форме/распечатанное с электронной формы, запрос или регистрационную карточку устного обращения;

- ответ на бумажном носителе;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения (пояснительные записки,

объяснительные записки, приказы и др.).

16. Срок хранения дел по обращениям граждан в санаторий составляет 5 лет, с момента регистрации обращения.

17. По результатам рассмотрения обращений (жалоб, заявлений), в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным сотрудникам могут быть применены меры, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством.

18. Контроль рассмотрения обращений граждан в санатории осуществляется ответственным лицом, назначаемым приказом главного врача, в целях принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений, оценки хода и результатов работы с обращениями граждан.

19. В санатории не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений по следующим признакам:

- количество поступивших обращений, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности обращений;

- количество обращений, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины;

- количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе Ф.И.О. и должностей конкретных медицинских работников (и подразделений), чьи действия обжаловались;

- принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

20. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года доводятся до сведения главного врача.