

Акционерное общество
«Новокузнецкий завод резервуарных металлоконструкций имени Н.Е. Крюкова»



Генеральный директор
Н.Е. Крюков

2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в Лечебно-диагностическом центре
АО «НЗРМК им. Н.Е.Крюкова»

СОГЛАСОВАНО:

Зам. генерального директора по
правовым вопросам


«05» 11 И.Б. Пушкарева
2019 г.

РАЗРАБОТАЛ:

Главный врач ЛДЦ


«05» 11 А.В.Меньщиков
2019 г.

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Лечебно-диагностическом центре АО «НЗРМК им. Н.Е.Крюкова» (далее Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение.

1.2. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в Лечебно-диагностический Центр АО «НЗРМК им. Н.Е.Крюкова» (далее Центр), принятие по ним решения, контроля за их исполнением.

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие непосредственно от заявителя (заявителей) или его (их) законного представителя.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«Обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в Учреждение в письменной, устной или электронной форме предложение, заявление, жалоба.

Виды обращений:

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи;

«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 Центра, его сотрудников;

«жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Формы обращений:

«письменное обращение» - обращение гражданина в Центр, изложенное в письменной форме;

«устное обращение» - обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема;

«электронное обращение» - обращение гражданина, поступившее в Центр в форме электронного документа по электронным каналам связи.

«Личный прием граждан» - прием граждан главным врачом или его заместителями.

«Сотрудник» – лицо, работающее в Центре постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.5. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов гражданина (заявителя) по организации и оказанию медицинской помощи.

1.6. При рассмотрении обращений граждан администрация Центра обязуется: внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы; принимать обоснованные решения, своевременно отвечать заявителям; систематически анализировать обращение граждан; принимать меры к устранению причин, порождающих нарушения прав граждан.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Сведения о месте нахождения Центра, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Центра в сети Интернет: www.kryukovskaya-bolnitsa.ru, а также на информационных стендах Центра, расположенных во всех его структурных подразделениях.

2.2. Почтовый адрес Центра: 654034, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Петракова, д. 69/4.

Номер факса для приема обращений граждан: (3843) 37-87-19.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: ldc@ldc.nzrmk.ru

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: (3843) 37-87-19.

Обращения граждан принимаются: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 09.00 до 16.00 (за исключением праздничных нерабочих дней).

2.3. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Центра, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте www.kryukovskaya-bolnitsa.ru, а также на информационных стендах по адресам нахождения подразделений Центра.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение - осуществляется секретарем руководителя по телефону (3843) 37-87-19.

2.4. На официальном сайте Центра и на информационных стендах размещается следующая информация:

- место нахождения структурных подразделений Центра,
- номера телефонов для справок;
- номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- положение о работе с обращениями граждан.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан размещаются при входе в структурные подразделения Центра.

2.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются лично, по телефону; в письменном виде почтой на адрес Центра, электронной почтой.

2.6. Письменные обращения граждан.

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

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены: доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ; копия решения или приказа, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.6.2. В письменном обращении гражданин указывает:

- наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение;
- либо фамилию, имя, отчество главного врача;
- место жительства и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставится личная подпись и дата.

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

2.7. Устные обращения граждан

2.7.1. При устном обращении гражданин сообщает:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- место жительства и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон;
- суть предложения, заявления или жалобы.

2.7.2. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом или его заместителями.

Приема граждан осуществляется с понедельника по пятницу (за исключением праздничных нерабочих дней) с 9:00 до 15:00.

2.8. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- 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;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

2.9. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Центр.

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

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем в приемной главного врача.

3.2. Сроки рассмотрения обращений граждан, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 10 дней.

В исключительных случаях главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

3.3. Оперативный учет и контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется **секретарем приемной главного врача, ответственным за ведение Журнала учета обращений граждан**, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

3.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение 5 лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

4. Прием, регистрация и учет обращений

4.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение одного дня с момента поступления (устные обращения - в момент поступления) в Журнале учета обращений граждан.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в Журнале учета обращений граждан.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в Журнале учета обращений граждан.

4.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: свою фамилию, имя, отчество; место жительства и адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию, адрес и подпись заявителя, рассмотрению не подлежат.

4.3. На письмах проставляется дата поступления и регистрационный номер.

4.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться: лично; по телефону; в письменном виде почтой; электронной почтой.

4.5. Прием, регистрация и учет обращений граждан осуществляется секретарем главного врача.

Секретарь при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе в виде скриншота, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

- осуществляет прием обращений, направленных факсимильной связью, проверяет правильность адресования и проводит его регистрацию.

4.6. Регистрация письменных обращений граждан.

Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через официальный сайт учреждения в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем главного врача.

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

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

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации). Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

4.7. Учет обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращений граждан. Ответственным лицом за ведение Журнала учета обращений граждан является секретарь главного врача.

5. Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них.

5.1. Обращения, рассмотренные главным врачом, передаются секретарю приемной главного врача, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации и последующего направления обращения ответственному за исполнение рассмотрения обращения и подготовки ответа.

5.2. 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).

5.3. 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 (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.

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

5.5. 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;

-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), 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.

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

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

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

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

5.10. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

5.11. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

5.12. **Письменный ответ на обращение оформляется на официальном бланке и подписывается главным врачом.**

5.13. 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.

Ответ должен быть: конкретным; ясным по содержанию; обоснованным; охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

5.14. Оформленные надлежащим образом ответы передаются секретарю главного врача. Секретарь в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет его.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

5.15. Отправка ответов на обращения.

Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителю всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

После отправки ответа обращение снимается с контроля.

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

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

б) 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);

в) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

г) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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);

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

6. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону.

6.1. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается или может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале учета обращений граждан в соответствии с настоящим Положением.

6.2. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. Устные обращения граждан, принятые по телефону подлежат регистрации в Журнале по работе с обращениями граждан.

6.3. В устном обращении гражданин в обязательном порядке называет: свою фамилию, имя,

отчество; номер или номера контактных телефонов; место жительства и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагает суть предложения, заявления или жалобы.

6.4. 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 10 дней с момента регистрации обращения.

6.5. Секретарь, принявший обращение гражданина по телефону вправе предложить гражданину обратиться с обращением в письменном виде.

6.6. По результатам работы с обращением, поступившим по телефону до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме, в сроки, установленные настоящим Положением.

7. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

7.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений 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.

7.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

7.3. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

7.4. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- регистрацию обращений;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку ответа на обращения;
- снятие обращений с контроля.

7.5. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляет **секретарь главного врача.**

7.6. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

7.7. Снятие обращения с контроля осуществляет главный врач.

7.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.9. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление обращений граждан, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

8. Права и гарантии гражданам при рассмотрении обращений.

8.1. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Положении;

-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;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8.2. Документы Центра, содержащие информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

8.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением или с критикой деятельности Цента или сотрудника Центра, организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

8.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников Центра, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

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

8.6. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников Центра в судебном порядке.

9. Заключительные положения.

9.1. Ответственным за работу с обращениями граждан в Центре является главный врач, в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

9.2. На основании обращения гражданина главный врач решает вопрос о необходимости проведения целевой экспертизы качества медицинской помощи.

9.3. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается на рассмотрение врачебной комиссии, заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков.