

**Областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Областной противотуберкулезный диспансер имени М.Б. Стоюнина»**

ПРИКАЗ

От 06.11.2013г.

г. Иваново

№ 338

О рассмотрении обращений в ОПТД

В связи с внесением изменений в федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и статью 5.59 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, а также в целях соблюдения законодательства РФ в ОБУЗ «Областной противотуберкулезный диспансер имени М.Б.Стоюнина»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений в ОПТД (Приложение №1).
2. Заведующим филиалами ОПТД, заместителям главного врача, руководителям структурными подразделениями использовать Порядок рассмотрения обращений в работе при обращениях граждан, государственных органов и организаций.
3. Заведующим филиалами ОПТД, заместителям главного врача, руководителям структурными подразделениями разместить в доступном для граждан месте в печатном виде информацию об их праве на обращение с указанием:
 - фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане с жалобами, заявлениями или предложениями;
 - адреса электронной почты и интернет-сайта;
 - графика личного приема граждан руководителем (главным врачом, заместителями главного врача, в каждом отделении ОПТД - руководителем структурного подразделения, в филиалах заведующим филиалом, заведующими структурными подразделениями филиала);
 - адресов и телефонов контролирующих органов и организаций.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе МЕДВЕДЕВУ О.А.

Главный врач ОПТД



И.Г.Атрошенко

С приказом ознакомлены:

Порядок рассмотрения обращений в ОПТД

1. Обращения граждан (в том числе иностранных граждан, лиц без гражданства), государственных органов и организаций могут поступать в ОПТД в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге отзывов и предложений) или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с заявлениями, жалобами или предложениями к главному врачу ОПТД, его заместителям, заведующим филиалами и/или отделениями лично или через своего законного представителя.

3. В целях реализации прав граждан на обращение в ОПТД 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 заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

4. 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 должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане с жалобами, заявлениями или предложениями;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта;
- о графике личного приема граждан руководителем ОПТД;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления в ОПТД. При обращении необходимо учитывать положения следующих нормативных правовых актов: Конституции Российской Федерации (с поправками от 30 декабря 2008 г.), федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"; федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"; федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"; Кодекс Российской Федерации об административных

правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ; Закон Ивановской области от 31 января 2012 г. N 4-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области" (принят Ивановской областной Думой 26 января 2012 г.)

6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в ОПТД в журнале обращений, который находится у секретаря главного врача, в филиалах ОПТД учет ведется в журнале регистрации входящей информации.

Во всех структурных подразделениях ОПТД ведется книга отзывов и предложений, которая находится в доступном для пациентов месте. Заведующие отделениями оперативно реагируют на информацию в книге отзывов и предложений, при необходимости доводят информацию до главного врача ОПТД.

Учету подлежат все обращения, поступающие в ОПТД в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах отзывов и предложений или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

7. Все поступившие в ОПТД обращения подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя). При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные выражения, оскорбления, угрозы в адрес должностного лица и/или членов его семьи может быть оставлено без ответа.

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику принимает руководитель учреждения (заведующий филиалом) в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику, действие (или бездействие) которого обжалуется.

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

9. 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.

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

10. 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 в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель учреждения (заведующий филиалом) принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

11. 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. Направлять жалобу на рассмотрение в орган или организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется запрещается. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

13. 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 предусмотрен 15-дневный срок исполнения или может быть указан другой срок. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма учреждения и подписываются руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

14. В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с законодательством РФ и должностными инструкциями.

16. Устные обращения рассматриваются руководителем, к которому обратился гражданин (главный врач ОПТД, его заместители, заведующие филиалами, отделениями) в ходе личного приема.

17. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем (главным врачом ОПТД, его заместителями, заведующими филиалами, отделениями). Информация о принятых руководителем заявителях фиксируется им в журнале личного приема граждан.

18. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

19. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к вышестоящему руководству ОПТД, в вышестоящую инстанцию (Департамент здравоохранения Ивановской области) или в суд.