

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в БУ «Когалымская городская больница»**

### 1. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (*далее - обращение гражданина, обращение*), поступающих в БУ «Когалымская городская больница» (*далее - Учреждение*), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Порядок направлен на обеспечение соблюдения прав граждан на обращение, а также на своевременное разрешение конфликтных ситуаций непосредственно в Учреждении.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1.3.1. обращение гражданина (*далее - обращение*) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или в медицинскую организацию;

1.3.2. предложения - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности медицинской организации;

1.3.3. 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 медицинской организации, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

1.4. Формы предъявления обращений могут быть:

1.4.1. письменное (в том числе факсимильное, электронное) обращение в государственный орган, орган местного самоуправления или в медицинскую организацию на имя главного врача;

1.4.2. письменное обращение в «Книгу отзывов и предложений» только в Аптеке готовых лекарственных форм;

1.4.3. устное обращение, принятое в ходе личного приема главным

врачом, заместителями главного врача в часы приёма.

## 2. Требования к обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресуется письменное обращение, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (электронный адрес, факс), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению согласно требованиям к письменному обращению.

## 3. Прием и регистрация письменного обращения

3.1. Письменное обращение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через официальный сайт Учреждения <http://kogalym-lpu.ru>.

3.2. В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

3.3. Регистрацию обращений осуществляет общий отдел в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (*далее - СЭД*).

3.4. Поступление обращений в форме электронного документа на официальный сайт Учреждения контролируется в ежедневном режиме специалистом по связям с общественностью, далее передаются в течение одного рабочего дня со дня поступления в общий отдел для регистрации.

3.5. Поступившее коллективное обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

3.6. Обращения, поступившие в форме электронного документа, посредством факсимильной связи или почтовым отправлением неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

3.7. Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью

и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

3.8. Общий отдел проводит регистрацию обращений в течение 3 дней со дня их поступления.

3.9. Обращения, написанные на имя главного врача БУ «КГБ» (по результатам приема граждан, на бумажном носителе), поступившие заместителям главного врача, передаются в течение одного рабочего дня со дня поступления для регистрации в общий отдел.

3.10. При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется общим отделом автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

3.11. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, ответственный исполнитель направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

3.12. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

3.13. Поступившие благодарности, информационные письма, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежат регистрации и направлению для ознакомления заинтересованным специалистам; при их поступлении по электронной почте общий отдел направляет гражданину соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

3.14. Поступившие обращения, содержащие информацию с признаками коррупционных правонарушений, в течение 5 рабочих дней направляются лицом, ответственным за противодействие коррупции в Учреждении, для рассмотрения в соответствии с компетенцией для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мерам.

3.15. Поступившее анонимное обращение регистрируется в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное», при этом ответ гражданину не дается.

3.16. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

#### 4. Порядок принятия решений по обращению

4.1. Письменное обращение гражданина в медицинскую организацию на имя главного врача, а так же обращение, переадресованное из государственного органа, органа местного самоуправления, принятое

и зарегистрированное общим отделом, направляется главному врачу. После ознакомления с содержанием обращения, главный врач в течение 2 рабочих дней направляет его для рассмотрения и принятия решения должностному лицу, к чьей компетенции относится обращение, на контроль - председателю подкомиссии врачебной комиссии, заместителю главного врача по ОМР.

4.2. Поручение главного врача о рассмотрении обращения в течение одного рабочего дня, следующего за датой поручения, общий отдел вносит и направляет посредством СЭД должностным лицам, указанным в поручении.

4.3. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому главным врачом поручено его рассмотрение, направлено не по компетенции, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, возвращается не позднее одного рабочего дня с даты поступления поручения главному врачу при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение.

4.4. Письменное обращение гражданина, оставленное в «Книге отзывов и предложений» в течение одного рабочего дня с момента поступления направляется заведующим структурного подразделения в общий отдел для его регистрации.

4.5. Под процедурой рассмотрения обращения гражданина понимается установленный порядок действий, во исполнение которого должностные лица осуществляют следующие действия:

4.5.1. анализ письменных и устных обращений, в том числе анонимных;

4.5.2. составление письменного мотивированного ответа на каждый изложенный заявителем довод, со ссылкой на конкретные нормы законодательства Российской Федерации, с освещением всех поставленных в обращении вопросов и принятых мерах по факту нарушения прав гражданина;

4.5.3. передача гражданину ответа на письменное обращение.

4.6. Заместители главного врача, заведующие поликлиниками, руководители структурных подразделений Учреждения в пределах своей компетенции обязаны:

4.6.1. организовать встречу с заявителем (при необходимости);

4.6.2. всесторонне, объективно и своевременно рассматривать письменные и устные обращения;

4.6.3. готовить ответы на обращения граждан;

4.6.4. передавать председателю подкомиссии врачебной комиссии по контролю за рассмотрением обращений граждан, копии результатов рассмотрения письменных обращений, ответов на обращение;

4.6.5. систематически анализировать письменные и устные обращения граждан, в том числе анонимные для выявления и устранения причин, которые явились основанием обращения.

4.7. Обращения по вопросам качества и эффективности лечебно-

диагностического процесса, оценки состояния здоровья, экспертизы временной нетрудоспособности и другие, рассматриваются на заседаниях профильных подкомиссий врачебной комиссии. При необходимости к работе подкомиссий привлекается юрисконсульт БУ «Когалымская городская больница». Председатели подкомиссий по итогам рассмотрения обращения назначает лицо, ответственное за подготовку ответа гражданина.

4.8. По каждому обращению принимается решение:

- «поддержано», в том числе «меры приняты», - принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении обращения, в том числе выполнены действия до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса;

- «поддержано частично» - обращение удовлетворено не по всем вопросам;

- «разъяснено» - принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;

- «не поддержано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении обращения;

- «оставлено без ответа» - принято решение об оставлении его без ответа.

4.9. При признании обращения гражданина необоснованным, результаты разбирательства доводятся до сведения гражданина в письменной форме с сообщением об отказе в удовлетворении требований.

4.10. В случае признания в ходе разбирательства обращения гражданина обоснованным, в ответе указываются срок и способ удовлетворения обращения.

4.11. По результатам рассмотрения обращения составляется письменный ответ заявителю, который должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод, со ссылкой на конкретные нормы законодательства Российской Федерации, с освещением всех поставленных в обращении вопросов и принятых мерах по факту нарушения прав гражданина.

4.12. Письменный ответ отдается назначенным исполнителем на подпись главному врачу не позднее 5 дней до окончания срока подготовки ответа.

4.13. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации.

4.14. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции

с уведомлением автора обращения (заявителя), о переадресации его обращения.

4.15. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку проекта ответа (ответа) автору обращения (заявителю), осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное первым в поручении по его рассмотрению. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 10 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

4.16. Запрещается направление обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

4.17. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

4.18. Должностное лицо при подготовке проекта ответа (ответа) по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядка.

4.19. Главный врач вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.20. При поступлении заявления от гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения общий отдел осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с автором, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения в течение 3 рабочих дней. По итогам сопоставления уведомляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения направляет ответ в адрес заявителя о принятом решении.

## 5. Оформление ответа на обращение

5.1. Ответ на обращение составляется по единой установленной форме, на бланке медицинской организации, подписывается главным врачом. Ответ на заявление должен содержать: вводную часть, констатирующую (описательную) часть, заключения (приложение).

5.2. Ответы на все обращения направляются на согласование в СЭД Дело заместителю главного врача по ОМР.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Ответ на письменное обращение направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, куда обратился гражданин с заявлением, и откуда пришло поручение по рассмотрению обращения.

5.6. Регистрацию ответа на обращение, подписанного главным врачом, и его передачу для отправки осуществляет общий отдел.

5.7. Ответ гражданину на письменное обращение в «Книгу отзывов и предложений» дается непосредственно в «Книге отзывов и предложений», в специально отведенном месте для осуществления обратной связи с гражданином и на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении.

## 6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.2. Если в указанном 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.

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

6.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель медицинской организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. 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, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## 7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 рабочих дней со дня регистрации обращения за исключением нижеперечисленных случаев. В срок входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

7.2. Письменное обращение, содержащее в себе требование об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков рассматривается в течение 10 дней со дня поступления в Учреждение.

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

7.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения исполнитель, назначенный главным врачом, сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5. 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 исполнитель, назначенный главным врачом, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации.

7.7. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий функции по



контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением автора обращения (заявителя), о переадресации его обращения.

7.8. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, необходимого для рассмотрения обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

7.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

7.10. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

## 8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием в Учреждении проводится главным врачом и заместителями главного врача, по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиком личного приема граждан. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, а также о должностных лицах, осуществляющих личный прием граждан, размещается в месте, доступном для обозрения граждан. Данная информация может быть опубликована в средствах массовой информации и размещена на собственном сайте медицинской организации.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Содержание устного обращения к главному врачу, заместителям главного врача заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

8.4. Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. Организацию личного приема граждан главным врачом обеспечивает документовед общего отдела, который осуществляет:

предварительную запись на личный прием;  
консультативную помощь гражданину;

документационное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе и в СЭД;

8.8. Предварительная запись на личный прием к главному врачу осуществляется на основании личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

8.9. Главный врач по окончании личного приема доводит до сведения гражданина принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса (*далее - исполнитель*), и передает в течение одного рабочего дня на регистрацию в общий отдел.

8.10. Поручение, данное по итогам личного приема граждан должностным лицом (*далее - поручение*), подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

8.11. Если срок не установлен, поручение подлежит исполнению в течение 30 календарных дней с даты его подписания.

## 9. Отказ в приёме обращения

9.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

## 10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Контроль за, соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляет председатель подкомиссии врачебной комиссии по контролю за рассмотрением обращений граждан.

## 11. Ответственность

11.1. На период отсутствия (болезнь, отпуск, командировка и пр.) ответственное лицо обязано передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его сотруднику.

11.2. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядка, несут персональную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.