

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений, поступивших в КОГКБУЗ «Больница скорой медицинской помощи»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений, поступивших в КОГКБУЗ «Больница скорой медицинской помощи», (далее – Положение) определяет единый порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений, организацию личного приема граждан главным врачом, его заместителями, руководителями структурных подразделений КОГКБУЗ «Больница скорой медицинской помощи» (далее – медицинская организация), а также контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Действие Положения распространяются на все обращения, поступившие в медицинскую организацию:

устные;

письменные, в том числе полученные посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений или в электронной форме (по электронной почте или через официальный сайт медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

индивидуальные и коллективные обращения граждан,

обращения объединений граждан,

обращения юридических лиц (далее - обращения).

1.4. Заявителями обращений могут быть граждане Российской Федерации, объединения граждан, юридические лица.

Обращения иностранных граждан и лиц без гражданства подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Порядок рассмотрения обращений, установленный настоящим Положением, распространяется на все поступившие в медицинскую организацию обращения, указанные в пункте 1.3 Положения, за исключением тех обращений, которые подлежат рассмотрению в

порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.6. В настоящем Положении используются следующие термины:

*обращение* - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию;

*предложение* - рекомендация по совершенствованию локальных нормативно-правовых актов деятельности медицинской организации, улучшению организации оказания медицинской помощи в медицинской организации;

*заявление* - просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод гражданина или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации и должностных лиц, либо критика деятельности медицинской организации и должностных лиц;

*жалоба* - просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

*коллективные обращения* – обращения, подписанные двумя и более заявителями. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

1.7. Рассмотрение обращений, поступивших в медицинскую организацию, осуществляется бесплатно.

1.8. Рассмотрение и разрешение обращений является служебной обязанностью главного врача или по его письменному поручению других лиц – работников медицинской организации.

Главный врач несет личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению и разрешению обращений и по личному приему граждан.

1.9. Секретарь руководителя является ответственным лицом за:

делопроизводство по обращениям, поступившим в медицинскую организацию,

ведение журнала учета обращений и карточек личного приема граждан,

осуществление контроля по соблюдению установленных сроков ответа на обращения.

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

## **2. Порядок учета регистрации, рассмотрения и разрешения обращений**

2.1. Письменные и устные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в медицинскую организацию в журнале учета обращений, который ведется в электронном виде.

По итогам работы с обращениями в журнал учета обращений заносятся данные о результатах их рассмотрения и дата направления письма с ответом заявителю.

Делопроизводство по обращениям, поступившим в медицинскую организацию, ведется отдельно от других видов делопроизводства с возложением соответствующих обязанностей на секретаря руководителя.

В дело по рассмотрению обращения входят: обращение, письменное поручение или приказ главного врача по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинскую организацию составляет 5 лет с момента регистрации обращения.

2.2. При поступлении обращений главный врач в установленном порядке решает вопрос о принятии их к рассмотрению либо направляет с учетом компетентности в другую организацию или должностному лицу.

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику медицинской организации или о перенаправлении обращения по подведомственности принимает главный врач в форме письменного поручения (резолуции) или приказа.

Обращения граждан не должны направляться на рассмотрение работнику медицинской организации, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

Работник медицинской организации, получивший поручение главного врача о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

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

2.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, главный врач или по его письменному поручению другие лица направляют в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.10 настоящего Положения.

2.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах

возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.10 настоящего Положения.

2.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие организации или соответствующим должностным лицам.

При направлении медицинской организации обращения на рассмотрение в другой орган, организацию или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах, организациях или у должностного лица могут запрашиваться документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.6. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

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

2.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, данные обращения признаются анонимными и ответ на обращение не дается.

Решение об этом принимает главный врач или по его письменному поручению другие лица. Регистрация таких обращений осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением, после чего они остаются без рассмотрения, о чем секретарь руководителя делает соответствующую отметку в журнале учета обращений.

2.9. Письменные обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов, а направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или 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, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.11. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись непосредственно в медицинскую организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

2.13. Главный врач и другие уполномоченные лица при рассмотрении обращений обязаны:

1) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

2) запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.7 – 2.12, 3.4 настоящего Положения;

5) уведомлять заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

6) в течение 15 дней предоставлять документы и материалы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.14. Обращения, поступившие в медицинскую организацию в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших

через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В случае направления медицинской организацией запроса государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу на предоставление дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2.15. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с обращениями, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.16. Началом течения срока рассмотрения обращений, поступивших в медицинскую организацию, считается день их регистрации. Окончанием срока рассмотрения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по обращению.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.17. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.18. В случае если направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно по основаниям, указанным в пункте 2.17. настоящего Положения, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.19. Ответ заявителю обращения оформляется на бланке исходящего письма медицинской организации и подписывается главным врачом или иными уполномоченными лицами.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и 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.

Исполнитель ответа на обращение несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

2.20. Если ответ на обращение сообщается в устной форме, то должностным лицом, дающим ответ, составляется письменная справка по форме, утвержденной приказом главного врача. Данная справка в течение одного рабочего дня передается секретарю руководителя для занесения

информации в карточку личного приема гражданина.

2.21. Ответ на обращение в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а ответ на обращение в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому автору. Если обращение подписано несколькими авторами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется автору, указавшему свой адрес с просьбой довести до сведения других авторов данный ответ.

### **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Главный врач, его заместители, руководители структурных подразделений ведут прием граждан лично.

При личном приеме гражданин должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

Дни и часы приема, а также информация о месте приема граждан главным врачом медицинской организации и иными уполномоченными на то лицами утверждается приказом главного врача и размещается в доступных для обозрения граждан местах – на информационных стендах, а также на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. На каждого гражданина, обратившегося для личного приема, секретарем руководителя заводится в форме электронного документа карточка личного приема граждан. В этой карточке отражаются сведения о личности явившегося на прием гражданина (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства или пребывания), кратко излагается суть обращения, а также ответ на обращение.

3.3. Уполномоченное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения.

3.4. Ответ на устное обращение, сделанное при личном приеме гражданина, может быть дан в устной или письменной форме. В устной форме ответ дается в случае, если факты и обстоятельства, изложенные гражданином, являются очевидными (то есть зримыми, общеизвестными, не оспариваемыми), не требуют дополнительной проверки и сам гражданин не возражает против устного ответа. В этом случае в карточку личного приема гражданина заносится данная информация.

3.5. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Положением. Такое письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Не подлежит принятию в ходе личного приема гражданина

письменное обращение иного лица.

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

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

3.8. Право на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации имеют:

сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы (статья 16 Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»),

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы (статья 1 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»).

#### **4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

4.2. Контроль поступивших в медицинскую организацию обращений начинается с момента их регистрации и заканчивается при регистрации ответа заявителю обращения.

4.3. Контроль своевременного рассмотрения обращений, направленных в медицинскую организацию, осуществляет секретарь руководителя, контроль объективного и полного рассмотрения обращений – главный врач или по его поручению другие лица - работники медицинской организации.

4.4. В медицинской организации не реже одного раза в полугодие заместителями главного врача проводится анализ поступивших обращений по следующим признакам:

количество поступивших и рассмотренных обращений, в том числе в разрезе поводов обращений;

количество обоснованных обращений, в том числе в разрезе конкретных медицинских работников, чьи действия обжаловались;

принятие необходимых мер по обоснованным обращениям.

Результаты анализа поступивших обращений представляются главному врачу для разработки мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

## **5. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

Лица, виновные в нарушении порядка, установленного настоящим Положением, по учету, регистрации, рассмотрению и разрешению обращений, поступивших в медицинскую организацию, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.