

Министерство здравоохранения Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области
«Нижегородская областная детская клиническая больница»
(ГБУЗ НО «НОДКБ»)

Приказ

11.01.2021г.

№ 34

«О порядке рассмотрения обращений граждан»

В целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан, поступающих в ГБУЗ НО «НОДКБ», во исполнение ФЗ от 2 мая 2006 г. №59 « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007г. № 124-3 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (Приложение 1).
2. Утвердить график личного приёма посетителей заместителями главного врача (Приложение 2).
3. Утвердить график дежурств ответственных лиц в рабочие, выходные и праздничные дни для оперативного решения вопросов при обращении граждан по вопросам оказания медицинской помощи несовершеннолетним (Приложение 3).
4. Утвердить форму Журнала учёта обращений граждан (Приложение 4).
5. Заместителю главного врача по ЭВН организовать анализ работы по обращению граждан, докладывать оперативно на утреннем рабочем совещании при наличии данных.
6. Заместителю главного врача по ОМР:
 - 7.1 обеспечить возможность обращения граждан через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (сайт поликлиники, официальная почта Учреждения);
 - 7.2 разместить в доступных местах информацию о графике личного приёма посетителей, о графике дежурств заместителей главного врача и руководителей структурных подразделений в рабочие дни, о контактных телефонах «горячей линии».
7. Секретарю руководителя Сухаревой Т.С. обеспечить регистрацию обращений граждан в установленном порядке.
8. Лицам, указанным в п.2 Приказа, организовать работу по обращениям граждан в соответствии с Приказом.
9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Кондратьева И.Ю.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан и порядок взаимодействия сотрудников ГБУЗ ИО «НОДКБ» с лицами, обратившимися в учреждение лично либо посредством средств связи.

1.2. Целью настоящего Положения является организация и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан и их централизованного учета.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления. Обращение так же может быть направлено телеграммой или факсимильной связью.

1.6. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке.

1.7. Обращение гражданина должно содержать наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество либо должность руководителя, а также данные заявителя - фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

1.8. К письменному обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.4. Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. 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.

3.2. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом, и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

3.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и об этом сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7. 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.

3.8. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину. При этом учреждение вправе изготовить и оставить в своём распоряжении копии возвращаемых документов.

3.9. Письменное обращение, поступившее в соответствии с компетенцией учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.10. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.10.1 представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.10.2 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.10.3 получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о переадресации письменного обращения.

3.10.4 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;

3.10.5 обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН

4.1. Личный приём граждан проводится руководителями и уполномоченными на то лицами еженедельно.

4.2. Правом на первоочередной личный приём обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, явившиеся на личный приём с ребёнком в возрасте до трёх лет.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.4. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма; в остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в общем порядке.

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

4.7. По просьбе гражданина уполномоченное лицо, принявшее письменное обращение на личном приёме, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

4.8. Лица, уполномоченные проводить личный приём граждан в пределах своей компетенции:

- главный врач;
- заместитель главного врача по медицинской части (педиатрии);
- заместитель главного врача по ЭВН;
- заместитель главного врача по хирургии;
- заместитель главного врача по КДЦ;
- заместитель главного врача по ОМР;

4.9. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения для обозрения в местах проведения личного приёма.

4.10. Документы о рассмотрении обращений и ответы на них хранятся в архиве учреждения в соответствии с требованиями законодательства.

Главный врач



И.Ю.Копдратьева

График личного приёма посетителей.

Главный врач:
среда 15.00 - 17.00

Заместитель главного врача по медицинской части (педиатрии)
- пятница 13.00-14.00.

Заместитель главного врача по ЭВН:
- среда 13.00 до 14.00;

Заместитель главного врача по хирургии:
- вторник 14.00 - 16.00;

Заместитель главного врача по КДЦ:
- понедельник-пятница 14.00-15.00

Заместитель главного врача по ОМР:
- вторник - 10.00 до 11.00