



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Свердловской области
«Мальшевская городская больница»

624286, Свердловская обл., п. Малышева, ул. Тимирязева, 13
тел.: (34365) 5-14-19, факс: 5-21-92, e-mail: gb_mal@mail.ru

Приказ

« 09 » июля 2015 г.

№ 643

О порядке рассмотрения обращений граждан

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Мальшевская городская больница»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить следующий порядок рассмотрения обращений граждан:
 - 1.1. Каждое обращение граждан, поступившее в общий отдел учреждения, подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» секретарем руководителя или лицом, его замещающим.

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу указывается дата поступления и регистрационный номер в проставляемом штампе.
 - 1.2. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.
 - 1.3. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:
 - 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
 - 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.
 - 1.4. Не считаются повторными:
 - 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
 - 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».
- 1.5. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».
- 1.6. Секретарь руководителя или лицо его замещающее, после регистрации обращения граждан передает для первоначального рассмотрения главному врачу учреждения и для изучения и наложения резолюции по направлениям своей деятельности, а также сообщает о поступлении обращения ответственному лицу и членам комиссии по работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Мальшевская ГБ».

1.7. Резолюция главного врача должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, формы и даты контроля, подпись, дата оформления резолюции.

В случае, когда поручение дается двум или нескольким лицам, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва исполнителей и координации их работы. Основным исполнителем и соисполнителем вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным.

Резолюция может оформляться на отдельном листе с указанием регистрационного номера и даты обращения, к которому относится резолюция.

1.8. Контроль за исполнением поручений (наличие и сроки ответа) осуществляет секретарь руководителя или лицо его замещающее.

1.9. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме».

1.10. Отдельные обращения граждан рассматриваются в учреждении в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны – фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается (в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии).

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес учреждения.

1.11. Все обращения граждан, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 – 4 пункта 1.10. настоящего приказа.

1.12. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

1.13. Для объективности, целесообразности и полноты рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации могут принимать решение о проведении проверок по фактам, указанным в обращениях, с привлечением специалистов из структурных подразделений больницы.

1.14. По окончании проверок комиссией по работе с обращениями граждан составляется протокол (акт) обследования.

1.15. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные 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 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.

На устные обращения, если изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в «Журнале приема по личным вопросам».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с указанием мер, принятых для устранения нарушений законодательства, которые выявлены при проверке фактов, изложенных в обращении.

1.16. Ответ на обращение граждан подписывается главным врачом. В левом нижнем углу листа указывается ФИО исполнителя и номер контактного телефона.

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

1.17. В ответе учреждения на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.18. Результат рассмотрения регистрируется в «Журнале регистрации обращений граждан», в «Журнале приема по личным вопросам» секретарём руководителя или лицом его замещающим, как правило, в следующей форме: «Решено положительно», «Разъяснено», «Отказано», «Приняты меры для положительного решения», «Обоснованно», «Необоснованно».

При регистрации результата рассмотрения обращения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).

1.19. Обращения граждан после их окончательного разрешения со всеми относящимися к ним материалами секретарём руководителя или лицом его замещающим возвращаются ответственному лицу по работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «Малышевская городская больница», который формирует дело, содержащее:

- письменное обращение или запрос;
- акт комиссии;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения;
- ответ заявителю.

2. С настоящим приказом ознакомить под роспись.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на документоведа Прыткову Н.Ю.

4. Приказ от 07.04.2014 года № 337 считать утратившим силу.

Главный врач



С.А. Султанова