

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНАЯ ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 2
ПОС. СОДЫШКА

П Р И К А З

05 октября 2022г.

№ 362/1

*Об утверждении положения о работе с обращениями граждан и юридических лиц
ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №2»*

В соответствии с Федеральным законом от 02 июля 1992 года №3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Приказом Минздрава России от 14.09.2020 N 972н (ред. от 12.11.2021) "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений", Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них", а также в целях соблюдения законных прав и интересов пациентов в ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №2»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отменить ранее действующий порядок работы с обращениями граждан, утвержденный главным врачом ГКУЗ ВО «ОПБ №2» 11 августа 2017г.
2. Утвердить и ввести в действие Положение о работе с обращениями граждан и юридических лиц ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №2» с 05.10.2022г.
3. Назначить ответственного за работу с обращениями граждан и юридических лиц заместителя главного врача по КЭР Ефимову О.М., ответственного за ведение журнала учета предложений, заявлений и жалоб делопроизводителя Рыбакову Н.Н.
4. Ознакомить с утвержденным Положением всех работников ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №2» на оперативном совещании.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.А. Бахирева

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач  /О.А.Бахирева/

«5»  2022г.

Положение о работе с обращениями граждан и юридических лиц в ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №2»

1. Общие положения

- 1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц в ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №2» (далее – ГКУЗ ВО «ОПБ №2»).
- 1.2. В соответствии с Положением в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.
- 1.3. Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединения граждан и юридических лиц (далее – граждане), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующим законодательными и иными нормативно-правовыми актами.
- 1.4. В настоящем Положении используются следующие термины:
обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно-правовых актов, а также локальных актов ГКУЗ ВО «ОПБ №2», развитию и улучшению процессов деятельности учреждения;
заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе ГКУЗ ВО «ОПБ №2», либо критика деятельности ГКУЗ ВО «ОПБ №2»;
жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов иных лиц;
должностное лицо – лицо, постоянно или временно выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ГКУЗ ВО «ОПБ №2»;
- 1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, либо отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- 1.6. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- ГК и ГПК РФ
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них"
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.09.2020 г. № 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений"

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения ГКУЗ ВО «ОПБ №2», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте в сети Интернет: <http://vorb2.ru/>, а также на информационном стенде для пациента, который находится в холле ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

2.2. Почтовый адрес ГКУЗ ВО «ОПБ №2»: 601280, Владимирская область, Суздальский район, поселок Содышка, Прибольничная улица, 2

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8(4922) 529570.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: vorb4@mail.ru

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: 601280, Владимирская область, Суздальский район, поселок Содышка, Прибольничная улица, 2

Приём заявителей руководителем больницы осуществляется по следующему графику: вторник с 10.00 до 12.00;

2.4. На официальном сайте медицинской организации, в средствах массовой информации, на информационном стенде ГКУЗ ВО «ОПБ №2» размещается следующая информация:

- место нахождения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта - медицинской организации;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан;
- иные положения регламентирующие действия граждан при обращении в ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

2.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» (в холле).

2.6. Обеспечивается возможность граждан направить обращения с официального сайта ГКУЗ ВО «ОПБ №2» через систему «Интернет».

2.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в медицинскую организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию.

3. Требование к оформлению обращения.

3.1. Граждане могут направить обращение в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» следующими способами:

3.1.1. В письменной форме:

- на почтовый адрес: Владимирская область, Суздальский район, пос. Содышка, ул. Прибольничная, д.2 ;
- по номерам факсов;
- путем самостоятельной передачи или доставкой курьером специалистам ГКУЗ ВО «ОПБ №2»;

3.1.2. В формате электронного документа:

- на официальный сайт ГКУЗ ВО «ОПБ №2»:
- на электронную почту ГКУЗ ВО «ОПБ №2»: vopb4@mail.ru

3.2. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность.

Также гражданин указывает в обращении:

- свои фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату;

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

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность.

Гражданин указывает в обращении:

- свои фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.Сроки регистрации и рассмотрения обращения.

4.1. Срок регистрации письменных обращений (в том числе электронного документа/ письма) в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» с момента поступления – **не более одного рабочего дня.**

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан (в том числе электронного документа/ письма) — **тридцать дней со дня регистрации** письменного обращения за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых **может быть указан другой срок.**

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем медицинской организации **не более чем на тридцать дней.** При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГКУЗ ВО «ОПБ №2», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4.7. Регистрация всех обращений осуществляется секретариатом главного врача в журнале «Регистрация обращений граждан» независимо от канала и формы поступления обращения. Журнал ведется по форме согласно приложению, ведется сплошная нумерация обращений по дате поступления.

4.8. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа:

- обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение обращения и несет ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращения;
- вправе пригласить заявителя для личной беседы, запрашивать у него дополнительную информацию и письменные объяснения у работников Учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения;
- обязательно сохранять охраняемую законом тайну.

4.9. Сотрудник секретариата главного врача, производивший регистрацию обращения, осуществляет контроль соблюдения сроков подготовки ответа. **За 2 рабочих дня** до

окончания срока рассмотрения напоминает исполнителю о необходимости сдать проект ответа на обращение на рассмотрение и для подписи руководителю.

4.10. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ГКУЗ ВО «ОПБ №2» и подписываются главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

4.11. Ответ на обращение передается в секретариат главного врача и направляется согласно способам отправки, указанным в настоящем Положении, **не позднее дня окончания срока рассмотрения обращения.**

4.12. При необходимости, рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный материал который содержит:

- обращение гражданина;
- письменное поручение главного врача ГКУЗ ВО «ОПБ №2» по рассмотрению обращения;
- материалы по рассмотрению обращения;
- копия ответа заявителю.

4.13. Документы по рассмотрению обращений граждан в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» оформляются в дела, срок хранения которых составляет 5 лет.

4.14. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он вправе обратиться в вышестоящие инстанции или в судебные органы для обжалования ответа.

5. Основания для рассмотрения обращения гражданина.

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в ГКУЗ ВО «ОПБ №2»;
- электронной почтой в ГКУЗ ВО «ОПБ №2»;
- лично в ГКУЗ ВО «ОПБ №2»;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения ГКУЗ ВО «ОПБ №2» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3 Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Работа с письменными обращениями граждан

6.1. Приём письменных обращений граждан.

6.1.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения принимаются секретариатом главного врача ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

6.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

6.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

-поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

6.1.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

6.2. Регистрация письменных обращений граждан.

6.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в ГКУЗ ВО «ОПБ №2», производится секретариатом, в течение одного дня с даты их поступления.

6.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, почте *virnet*, осуществляется секретариатом, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

6.2.3. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

6.2.4. Секретариат главного врача при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

6.2.5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу — если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

6.2.6. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

6.2.7. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

6.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

6.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

6.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГКУЗ ВО «ОПБ №2», в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.3.3. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ГКУЗ ВО «ОПБ №2»,

а также членов его семьи главного врача Учреждения и персонала, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

6.4.1. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

6.4.2. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

6.4.3. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

6.4.4. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

6.4.5. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

6.4.6. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

6.4.7. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

6.4.8. Ответы на обращения граждан подписывает главный врач ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

6.4.9. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

6.4.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6.4.11. 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.

6.4.12. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фиксируется в журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

6.4.13. Перед передачей ответов заявителям секретариат главного врача ГКУЗ ВО «ОПБ №2», проверяет наличие подписи, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

6.4.14. Оформленные надлежащим образом ответы передаются на почту, для отправки адресатам почтовым отправлением.

6.4.15. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.4.16. Материалы исполненного обращения с копией ответа заявителю формируются в дела в соответствии с номенклатурой.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

- 7.1. 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. 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.
- 7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 7.3. Должностное лицо ГКУЗ ВО «ОПБ №2» 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.
- 7.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 7.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо ГКУЗ ВО «ОПБ №2» 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 7.6. 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.
- 7.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу медицинской организации.
- 7.8. Обращения, связанные с предоставлением медицинских документов (их копий) и выписок из них разрешаются в соответствии с действующим Порядком выдачи указанных документов в ГКУЗ ВО «ОПБ №2», который размещен на информационном стенде, а также на официальном сайте ГКУЗ ВО «ОПБ №2» в сети Интернет: <http://vopb2.ru/>.
- 7.9. Обращения, связанные с предоставлением справок и медицинских заключений разрешаются в соответствии с действующим Порядком выдачи указанных документов в

ГКУЗ ВО «ОПБ №2», который размещен на информационном стенде, а также на официальном сайте ГКУЗ ВО «ОПБ №2» в сети Интернет: <http://vopb2.ru/>.

7.10. Обращения граждан по поводу качества оказания медицинской помощи рассматриваются при обязательном участии врачебной комиссии ГКУЗ ВО «ОПБ №2» с учетом требований, определенных приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации». Функции и распределение полномочий ВК определяется приказом главного врача ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

8. Права граждан и обязанности должностных лиц ГКУЗ ВО «ОПБ №2» при рассмотрении обращений:

8.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГКУЗ ВО «ОПБ №2», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8.2. Должностные лица ГКУЗ ВО «ОПБ №2» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГКУЗ ВО «ОПБ №2» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

8.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

9. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

9.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

9.2. При необходимости обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте ГКУЗ ВО «ОПБ №2» форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

9.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

9.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

10. Личный прием граждан

10.1. Организация личного приёма граждан.

10.1.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом ГКУЗ ВО «ОПБ №2» в соответствии с графиком приёма граждан.

10.1.2. В случае обращения гражданина к главному врачу ГКУЗ ВО «ОПБ №2» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

10.1.3. Подготовка документов для приема граждан возлагается на секретариат главного врача ГКУЗ ВО «ОПБ №2»

10.1.4. График личного приема граждан размещается на официальном сайте и на информационном стенде ГКУЗ ВО «ОПБ №2».

10.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

10.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

10.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личного приёма граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

10.1.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

10.1.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.1.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ГКУЗ ВО «ОПБ №2», осуществляются секретариатом главного врача.

10.1.10. Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приеме, заносятся в журнал, установленной в ГКУЗ ВО «ОПБ №2», который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

10.1.11. В обязательном порядке журнал личного приема ГКУЗ ВО «ОПБ №2» должен включать следующие разделы:

дата обращения;

Ф.И.О. обратившегося;

адрес фактического проживания;

тематика обращения;

Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;

результат рассмотрения.

10.1.12. Ведение журнала личного приема осуществляется в соответствии с Порядком, установленным в медицинской организации.

10.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей.

10.3.1. Организация приема граждан осуществляется в кабинете главного врача..

10.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями.(Приемная главного врача)

10.3.6. Информация о приеме граждан размещается на стенде в холле больницы , а также на официальном сайте медицинской организации.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан.

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

Приложение № 1
к Положению о работе с обращениями граждан и
юридических лиц в ГКУЗ ВО «Областная
психиатрическая больница №2»

**ЖУРНАЛ
учета предложений, заявлений и жалоб**

(наименование учреждения)

№ п/п Дата поступ- ления	Фамилия, имя, отчество заявителя	Корреспондент (в случае если обращение направлено на рассмотрение из других организаций) дата и номер исходящего документа	Краткое содержание обращения (вид обращения: предложение, заявление, жалоба)	Фамилия работника ГКУЗ ВО «ОПБ №2», которому поручена проверка обращения	Отметки за осуществле- нием контроля по разрешению обращения гражданина (в том числе срок для рассмотрения)	Отметка о принятии решения и направлении ответа гражданину	Вид связи направления ответа

Примечания:

1. Журнал регистрируется в службе делопроизводства учреждения, в журнале учета журналов, должен быть прошнурован, пронумерован, скреплен печатью.
2. Ведется при журнальной системе учета.

12. Анализ обращений.

12.1. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан в соответствии с установленной в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» форме.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, юрист службы контроля качества осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

13. Организация контроля за исполнением Порядка.

13.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан.

13.2. служба контроля качества осуществляет контроль за исполнением обращений, поступивших в ГКУЗ ВО «ОПБ №2» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию.

13.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя главного врача по КЭР.

13.8. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.