

27.01.2017

г. Томск

Приказ № 09

О работе с обращениями граждан в
ОГБУЗ «ДСП № 1»

В целях обеспечения качества оказания медицинской помощи детям и подросткам в ОГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 », в соответствии с требованиями Федерального Закона Российской Федерации №59-ФЗ от 02.05.2006 (в редакции от 01.03.2015 года с изменениями от 18.07.2012г.) «О порядке рассмотрения обращений, заявлений, жалоб граждан Российской Федерации» и Распоряжения Департамента здравоохранения Томской области от 16.01. 2017г. № 10 «Об организации работы с обращениями граждан в областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Главному врачу ОГБУЗ «ДСП № 1» Попова Е.А. утвердить:
 - 1.1. Регламент работы с обращениями граждан ОГБУЗ «ДСП № 1» (приложении №1).
 - 1.2. Положение «О порядке рассмотрения обращений, заявлений, жалоб граждан в ОГБУЗ «ДСП № 1», (приложение 2).
 - 1.3. Формы, регламентирующие порядок работы с обращениями граждан, (приложение 3) .
 - Форма 1, Журнал регистрации обращений граждан на личный прием к руководителю (исполняющему обязанности руководителя).
 - Форма 2, Карточка личного приема гражданина».
 - Форма 3, Отчет по работе с обращениями граждан, включая граждан, обратившихся на личный прием к руководителю (исполняющему обязанности руководителя).
2. Заведующей отделением, Головиной О.В. разместить журналы обращений граждан для самостоятельной регистрации:
 - в приемной главного врача по адресу, г. Томск, пр. Ленина 58а, 2й этаж,
 - в регистратуре поликлиники ОГБУЗ «ДСП № 1», по адресу, г. Томск, пр. Ленина 58а, 1й этаж.
3. Секретарю руководителя, Лузиной З. Ю., ознакомить под роспись с данным приказом.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

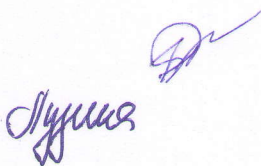
Главный врач



Е.А. Попова

Ознакомлены:

Зав. отделением
Администратор



О.В. Головина
З.Ю. Лузина

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В Областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения
«Областная детская больница»**

1. Личный прием граждан осуществляют:

Главный врач ОГБУЗ «ДСП № 1»

Попова Елена Александровна.

часы приема: кабинет главного врача, 2й этаж

понедельник с 12:00-13:00

вторник с 14:00-15:00

среда с 12:00-13:00

четверг с 14:00-15:00

пятница с 12:00-13:00

телефоны, факсы. - (3822) 51-40-26

Регламент разработан в соответствии с нормативно-правовыми актами:

ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

ФЗ РФ №59-ФЗ от 02.05.2006 (в редакции от 01.03.2015 года с изменениями от 18.07.2012г.)

«О порядке рассмотрения обращений, заявлений, жалоб граждан РФ

Распоряжение Департамента здравоохранения Томской области от 15.01. 2017г.

№ 10 «Об организации работы с обращениями граждан в областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области»

1. Обращение (предложение, заявление, жалоба) граждан рассматриваются в письменной форме или в форме электронного документа.

На письменное обращение или обращение в форме электронного документа предоставляется письменный ответ (при наличии почтового адреса).

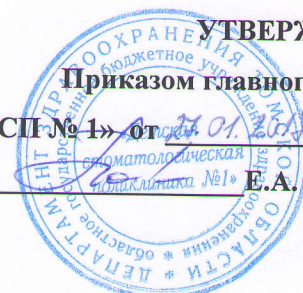
Письменное обращение считается принятым, если в течение 3х дней зарегистрировано за входящим номером в канцелярии организации.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а не требующих проведения медико-страховой экспертизы и разбирательства в других инстанциях-не позднее 15 дней.

В случае необходимости дополнительной проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. С уведомлением об этом обратившегося лица.

Письменное обращение гражданина должно быть им подписано, указаны его фамилия, имя, отчество, данные о месте жительства, работы или учебы (законного представителя), содержать наименование и адрес организации, куда подается обращение, изложение существа обращения, дату составления. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом главного врача
ОГБУЗ «ДСП № 1» от 01.01.2018 № 5
Е.А. Попова



ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений, заявлений, жалоб граждан в ОГБУЗ «ОДБ»

I. Общие положения

1.1 Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «ДСП № 1» (далее Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.06 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 01.03.2015 года с изменениями от 18.07.2012 г.) и Распоряжения Департамента здравоохранения Томской области от 15.01.2017 г. №10 «Об организации работы с обращениями граждан в областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области», и определяют сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее гражданин), закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение, а так же устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ОГБУЗ «Областная детская больница».

1.2 Нормы настоящего положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ОГБУЗ «ДСП № 1».

1.3 Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее обращение), направленное в ОГБУЗ «ДСП № 1» это может быть письменное предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина;
- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а так же внутренних актов ОГБУЗ «ДСП № 1», развитию и улучшению деятельности учреждения;
- «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, недостатков в работе медицинской организации и его сотрудников;
- «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц;
- «сотрудник» - лицо, работающее в медицинской организации, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4 Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции медицинской организации, рассмотрение обращений граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5 Конкретным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1 Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

- Информация о порядке рассмотрения граждан размещается на Портале ОГБУЗ «ДСП № 1» в сети Интернет, на информационных стендах.
- Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.
- Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан, в том числе о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется в приемной главного врача по телефону 8(3822) 51-40-26.

2.2 Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом медицинской организации;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3 Порядок направления письменных обращений граждан:

- Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача медицинской организации: 634050, г. Томск, пр. Ленина 58а.
- Так же обращение может быть направлено по адресу электронной почты на имя главного врача: detstom1@tomsk.ru
- При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.
- Факсимильное письменное обращение направляется по номеру 8(3822) 51-40-26.

2.4 Требования к документам, предоставляемым гражданином:

- В письменном обращении гражданин указывает наименование организации путем заполнения специальной формы на Портале медицинской организации, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача,

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.
- При обращении граждан в адрес медицинской организации путем заполнения специальной формы на Портале медицинской организации должны быть заполнены все поля об отправителе Ф.И.О. (последнее при наличии), паспортные данные, почтовый адрес для направления ответа.

2.5 Устные обращения граждан:

- При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.
- Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом медицинской организации.

2.6 Сроки рассмотрения обращений граждан:

- Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в медицинскую организацию.
- В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.
- Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем приемной главного врача.
- Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.
- Обращения граждан направленные в медицинскую организацию органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органами государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.
- В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.
- Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача в течение 7 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.

- Устные (личные) обращения, а так же обращения принятые по телефону, регистрируются сотрудниками, рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистраций обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее Журнал) по форме, установленной медицинской организацией (Приложение №1).
- При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.
- Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации. Информация об ответе фиксируется в Журнале.
- Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ОГБУЗ «ДСП № 1», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться о чем в журнале делается соответствующая запись.

2.7 Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- Если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- Если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).
- Ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).
- Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а так же о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.
- Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

III. Административные процедуры

3.1 Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- Регистрация обращений;
- Рассмотрение обращений;

- Подготовка ответов на обращения граждан;
- Личный прием граждан;
- Работа с обращениями, поступившими по телефонам;
- Анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

Работа с обращениями граждан. Регистрация письменных обращений граждан:

3.2 Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача.

3.3 Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции медицинской организации. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4 На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции делается соответствующая отметка.

3.5 Обращения граждан, в которых не указана фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции делается запись «Анонимно».

3.6 Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, за исключением анонимных, подлежат обязательному рассмотрению.

Работа с обращениями. Рассмотрение письменных обращений граждан:

3.7 Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу.

3.8 Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения:

- Изучает обращение (с материалами к обращению при их наличии);
- Направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.8 В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю приемной главного врача со служебной запиской и с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу (и.о. главного врача) – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.10 Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.11 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- Какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- В отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.
- По результатам рассмотрения обращения готовится ответ гражданину (в случае если предложение принято, гражданина информируют о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданина информируют о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.12 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершения или не совершения испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.13 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- Определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- Устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допущено нарушение;
- Определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существующего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а так же лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод или законных интересов граждан.

3.14 В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются

обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

- В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.
- При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.
- При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.15 Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соискателями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу (и.о. главного врача).

3.16 Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица его замещающее) исполнители.

3.17 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обязательства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

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

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом с разъяснением причин отказа.

3.19 Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь (помощник руководителя) проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличия фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в медицинскую организацию из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Томской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или органов исполнительной, представительной власти Томской области, откуда поступило обращение.

3.20 После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.21 Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве медицинской организации в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

Работа с обращениями, поступившими по телефону:

3.22 Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения, в который поступил звонок гражданина, Ф.И.О. сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

3.23 Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону, принимает меры для полного оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

3.24 При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- Представлять дополнительные документы и материалы или обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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.

Документы МО, СМО, ЛПУ и других организаций, поступивших в рамках рассмотрения обращения граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются;

- Получать письменный ответ по существу, за исключением случаев, поставленных в обращении вопросов, указанных в п.9 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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 РФ;
- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

Анализ обращений граждан:

3.25 Организационно – методический отдел осуществляет анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

3.26 По результатам анализа главному врачу ежемесячно направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан.

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предположения, направленные на устранение недостатков в деятельности МО.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

4.1 Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за обращением граждан включает:

- Постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- Подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- Снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом.

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляет секретарь приемной главного врача.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2 Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.3 Секретарь приемной главного врача направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек, либо истекает в ближайшие 5 дней.

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

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками медицинской организации при работе с обращениями граждан

5.1 Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решение сотрудников ОГБУЗ «ОДБ», осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач:

- Признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;
- Признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых ими лично решений, данных разъяснений, рекомендаций.

5.2 Граждане вправе обжаловать решения, действия (бездействие) сотрудников в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве

Форма 1.

**Журнал регистрации обращений граждан на личный приём
к руководителю (исполняющему обязанности руководителя)**

(наименование ОГУЗ)

Начат « ____ » _____ 20 ____

Окончен « ____ » _____ 20 ____

На ____ листах

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, контактный телефон	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения	Ф.И.О. и должность уполномо- ченного за рассмотре- ние обращения
1	2	3	4	5	6	7

* Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью учреждения

Форма 2.

Карточка личного приёма гражданина

Дата личного приема: « _____ » _____ 20 ____ г.

Время личного приема: _____

Ф.И.О. лица, осуществляющее личный прием: _____

(фамилия, инициалы, должность)

Фамилия гражданина _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес) <*>: _____

Номер телефона/факса <*>: _____

Содержание вопроса: _____

Поручения исполнителю: _____

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение)/предоставлена информация:

Письменный ответ на обращение требуется/ не требуется _____

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов:

Подпись лица, проводившего прием _____

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Подпись гражданина _____

Результат рассмотрения обращения _____

Отметка о направлении письменного ответа гражданину

(дата, номер, Ф.И.О. исполнителя) _____

<*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение либо для уточнения содержания обращения. <*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение либо для уточнения содержания обращения.

Форма 3.

**Отчёт по работе с обращениями граждан,
включая граждан, обратившихся на личный приём к руководителю
(исполняющему обязанности руководителя)**

(наименование ОГУЗ)

_____ 20 ____ года
(число, месяц)

Количество граждан, обратившихся на личный приём	Результаты приёма		Меры, принятые по вопросам, озвученным в обращении, сроки исполнения
	Ответ гражданину дан устно в ходе личного приёма	Подготовлен и направлен письменный ответ гражданину (исх.номер и дата ответа заявителю)	
из общего количества граждан, обратившихся на личный приём, обратились по следующим вопросам (детализировать):			
-качество медицинской помощи: - -			
-организация работы учреждения: - -			
-о работе медицинского персонала, несоблюдение этики и деонтологии: - -			
-отказ в оказании медицинской помощи:			
- кадровые вопросы: - -			
- благодарность медицинским сотрудникам:			

-			
-			
-вопросы, касающиеся правил предоставления платных медицинских услуг:			
-			
-			
-вопросы комфортного пребывания пациента в учреждении:			
-			
-			
- другие вопросы (указать)			

№ п/п	Перечень нерешённых вопросов	Срок решения вопроса	Ответственный исполнитель