



СОГЛАСОВАНО

Председатель профкома

С.И. Стрижак

«*13*» *февраля* 2017г.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГКУЗ Архангельской области
«Северодвинский дом ребенка»

Л.Н. Михайлова

«*13*» *февраля* 2017г.



Порядок рассмотрения обращений граждан в ГКУЗ «Северодвинский дом ребенка»

1. Обращения граждан могут поступать в ГКУЗ Архангельской области «Северодвинский дом ребенка» в устной форме, письменной форме почтой, по факсу или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу учреждения, его заместителю главного врача по медицинской части лично или через своего законного представителя.

3. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждении обеспечивается:

- Информирование граждан об их праве на обращение;
- Регистрация и учет поступивших обращений;
- Рассмотрение поступивших обращений;
- Принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- Подготовка и направление ответов заявителям;
- Проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет – официального сайта учреждения.
- о графике личного приема граждан главным врачом ГКУЗ Архангельской области «Северодвинский дом ребенка»;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (Министерство здравоохранения Архангельской области, Северодвинский территориальный отдел Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Архангельской области, Прокуратура г.Северодвинска, Отдел надзорной деятельности г.Северодвинска по пожарному надзору, Управление социального развития,

опеки и попечительства, Отдел опеки и попечительства над несовершеннолетними).

5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в учреждение.

6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в учреждении отдельно от других видов делопроизводства.

7. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом главного врача ГКУЗ Архангельской области «Северодвинский дом ребенка».

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

Срок хранения документов по обращениям граждан, копий ответов на них и материалов личного приема в ГКУЗ Архангельской области «Северодвинский дом ребенка» составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

8. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в учреждении в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом главного врача ГКУЗ Архангельской области «Северодвинский дом ребенка».

Учету подлежат все обращения граждан, поступающие в организацию в письменной форме или по электронной почте, или направленные из других органов или организаций в связи некомпетентностью рассмотрения данного вопроса.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер (совпадает с номером регистрации обращения);
- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество, заявителя или наименование организации, направившей обращения;
- адрес места жительства заявителя (место нахождения организации);
- контактный телефон;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, инициалы, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- дата и номер (при наличии) регистрации ответа на обращение.

Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения принимает главный врач ГКУЗ Архангельской

области «Северодвинский дом ребенка» в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

9. Работник учреждения, получивший поручение главного врача ГКУЗ Архангельской области «Северодвинский дом ребенка» о рассмотрении обращения:

- обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

- вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

- несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

10. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач учреждения принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

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

13. 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.

14. В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, главный врач в

вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

15. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

16. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

17. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ГКУЗ Архангельской области «Северодвинский дом ребенка» и подписываются главным врачом.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

18. В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

19. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

20. В учреждении не реже одного раза в 6 месяцев проводится анализ поступивших обращений.

21. Устные обращения рассматриваются главным врачом (в период отсутствия главного врача заместителем главного врача по медицинской части) учреждения, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

22. Главный врач учреждения осуществляет прием граждан по обращениям и жалобам в часы работы (в будние дни с 09.00 до 17.00 перерыв на обед с 12.00 до 13.00), с детализацией времени.

23. Информация о принятых главным врачом учреждения заявителях фиксируется в карточке личного приема граждан.

24. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан.