

**Положение
о работе с обращениями граждан в ГОАУСОН «Кировский ПНИ»**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в ГОАУСОН «Кировский ПНИ» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в учреждении в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На официальном сайте Учреждения, на информационных стендах в административном здании размещается следующая информация:

порядок направления обращений граждан в Учреждение, а также порядок и сроки их рассмотрения;

график приема граждан по личным вопросам администрацией ГОАУСОН «Кировский ПНИ».

2. Приказом по учреждению определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и юридических лиц и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в учреждение.

4. Письменные обращения граждан и юридических лиц подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение 3 (трех) дней с момента поступления, содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы (Приложение 1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование учреждения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

5. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение 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.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан и юридических лиц регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

6. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан и юридических лиц подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан и юридических лиц, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан и юридических лиц не даются. 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.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

7. На обращениях граждан и юридических лиц, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

Согласно п. 2 ст. 1 Закона Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы (далее также - Герои и полные кавалеры ордена Славы) по вопросам, регулируемым настоящим Законом, принимаются в первоочередном порядке.

В соответствии с абз. 7 п. 1 Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди, а также пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами Учреждения.

8. Отдельные обращения граждан и юридических лиц 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;

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 медицинской организации 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 медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес учреждения.

9. Все обращения граждан и юридических лиц, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан и юридических лиц, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

10. Все обращения граждан и юридических лиц должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

В исключительных случаях, учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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.

Обеспечить полную и всестороннюю проверку каждого довода обращения.

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

В письменных ответах на обращения граждан и юридических лиц необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

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».

При проведении комплексного анализа поступивших обращений и практики их разрешения в Учреждении обращать внимание на изменение состояния законности и правопорядка, а результаты анализа использовать для прогнозирования и планирования.

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

11. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременной и качественной организации работы с обращениями граждан, своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан и юридических лиц, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан и юридических лиц, хода и результатов работы с обращениями.

13. Внесение информации на информационный ресурс ССТУ.РФ о поступивших в ГОАУСОН «Кировский ПНИ» обращениях граждан, а также результатах рассмотрения, необходимо обеспечить ежемесячно, не позднее 30-го числа месяца, следующего за отчетным периодом.

14. Проводить тематические приемы граждан совместно с представителями Отдела опеки и попечительства администрации города Кировска Мурманской области.

15. Вопросы работы с обращениями граждан регулярно обсуждать на оперативных совещаниях ответственных за работу с обращениями граждан в ГОАУСОН «Кировский ПНИ».

16. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.