

ПОРЯДОК
организации работы с обращениями граждан
в ФГБУ «СПб НИИ ЛОР» Минздрава России

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами, действующими в данной области и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБУ "СПб НИИ ЛОР" Минздрава России (далее по тексту Учреждения).

1.2. Ответственный по работе с обращениями граждан - главный врач.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

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

2. Порядок учета (регистрации)
рассмотрения обращений граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется в канцелярии Учреждения. Письма граждан, распечатки обращений, полученные по электронной почте или с сайта Учреждения регистрируются в течение 1 рабочего дня со дня поступления.

2.2. Конверты к письмам сохраняются во всех случаях (так как по ним можно установить точный адрес отправителя, время отправления и т.п.).

2.3. Повторные обращения регистрируются также, как и первичные, с дополнительной пометкой «Повторно».

2.4. Обращения с пометкой «Лично» рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, без вскрытия, но с регистрацией в канцелярии.

2.5. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем структурным подразделениям или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.6. По каждому обращению, не позднее чем в 3-дневный срок, должно быть принято одно из следующих решений:

2.6.1. О принятии обращения к рассмотрению;

2.6.2. О направлении обращения в другую организацию или ведомство, если есть вопросы, поднятые в нем, не относящиеся к ведению учреждения;

2.6.3. Об оставлении обращения без рассмотрения:

- 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.

- 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.
- В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 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, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.
- 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.

2.7. Данные о подаче обращений, содержания поручений к ним, постановке на контроль, ответственном исполнителе, ходе исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителем о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения обращений закреплены за канцелярией Учреждения.

2.8. При рассмотрении обращений граждан ответственные исполнители обязаны:

- внимательно разобраться в их сущности, принять меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принять по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать качественное и своевременное их исполнение;
- сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям.

2.9. В ответе 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».

2.10. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

2.12. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и принятием решений, оформляются в отдельное дело.

3. Срок рассмотрения обращений граждан

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

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.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится директором Учреждения, его заместителями и главным врачом, и по их поручению другими должностными лицами, уполномоченными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Информация о месте приема об установленных для приема днях, часах доводится до сведения граждан через информационные стенды, а также размещена на официальном сайте Учреждения.

4.3. Прием граждан по личным вопросам проводится в порядке очередности, по предварительной записи.

4.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать их к рассмотрению профильных специалистов учреждения.

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контроль рассмотрения обращений граждан в ФГБУ "СПб НИИ ЛОР" Минздрава России осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в ФГБУ "СПб НИИ ЛОР" Минздрава России, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям.

5.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

5.4. Обращения граждан, о результатах рассмотрения, которых необходимо сообщить в органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию президента РФ, аппарат Правительства РФ, органы законодательной и исполнительной власти, средства массовой информации берутся на особый контроль.

5.5. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращению граждан, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.6. В сообщении о результате рассмотрения обращения граждан должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если нарушены права и охраняемые законом интересы граждан, указывается какие приняты меры в отношении виновных лиц по устранению недостатков и упущений.

5.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.