

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ФГБУ ДПНС «Калуга-Бор»

Демин В.П.

« 10 » 01 2017г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в санатории, единый порядок учета, регистрации и рассмотрения обращения граждан.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011г. №323 –ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Уставом учреждения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в санатории осуществляется главным врачом и его заместителями в соответствии с их компетенцией, а также руководителями структурных лечебно-диагностических подразделений.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает в себя объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, принятие мер по существу изложенных в обращении сведений и подготовку (направление) письменного (или в электронной форме) ответа.

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

1.6. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем поставленным в них вопросам, приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

1.7. В настоящем положении применяемые понятия (термины):

- **Обращения граждан** – индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной форме или форме электронного документа, а также устные обращения граждан.
- **Предложения** – обращения граждан, в которых содержатся рекомендации по развитию и улучшению организации медицинской деятельности санатория и условий пребывания пациентов.

- **Заявления** - просьба гражданина о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод (закрепленных в конституции РФ, федеральных законах и другими правовыми актами) и оказании содействия в реализации этих прав и свобод.
- **Жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их нарушенных прав и свобод или законных интересов в санатории.

2. Основные принципы работы с обращениями граждан

- 2.1. Работа с обращениями граждан должна основываться на принципах законности и своевременности подготовки ответов.
- 2.2. Все обращения граждан, поступающие в администрацию санатория, подлежат обязательному приему и рассмотрению.
- 2.3. Результат рассмотрения обращения должен отвечать следующим принципам: своевременность, достоверность, актуальность, полнота предоставляемой информации.

3. Способы приема обращений

- 3.1. Обращения пациентов могут направляться в санаторий следующими способами:
 - Устно по телефону или в ходе личного приема;
 - В письменной форме – лично, по почте, по факсу, по электронной почте, через официальный сайт санатория.
- 3.2. Устные обращения принимаются непосредственно на личном приеме или по телефону. На информационных стендах и официальном сайте санатория размещен график приема граждан главным врачом и его заместителями.
- 3.4. Письменные обращения регистрируются сотрудником канцелярии и с резолюцией главного врача передаются заместителю главного врача или руководителям структурных подразделений для подготовки ответов по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений

- 4.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется канцелярией в журнале регистрации поступающих обращений граждан.
- 4.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-х дневный срок с момента поступления.
- 4.3. Письменные обращения, поступившие по почте или непосредственно от граждан, проходят в канцелярии первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения. Конверты поступивших документов не уничтожаются, так как по ним можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения корреспонденции.
- 4.4. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

4.5. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием адресата, содержать помимо изложения существа вопроса, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, иметь дату.

4.6. В обращении, направленном по электронной почте, указывается адресат, изложение существа обращения, фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме либо все необходимое направить в письменной форме.

4.7 Письменное обращение направляется главному врачу санатория для предварительного рассмотрения обращения и наложения резолюции по обращению.

4.8. По каждому обращению главным врачом не позднее, чем в трехдневный срок, с даты регистрации обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции санатория;

4.9. После предварительного рассмотрения, обращения граждан с резолюцией главного врача, направляются в структурные подразделения по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов.

5. Сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию санатория, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Главный врач вправе установить сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

5.2. По результатам окончательного рассмотрения обращения в *журнал регистрации обращений граждан* заносятся сведения о гражданине, направившем обращение и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, проставляется дата отправления ответа гражданину.

5.3. Ответ на обращение готовится на бланке санатория и регистрируется в канцелярии.

5.4. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения, дается мотивированный отказ с ссылкой на нормативные акты.

5.5. Ответ на обращения подписывается главным врачом (лицом, исполняющим обязанности главного врача).

5.6. Ответ на обращение, поступившее в санаторий или должностному лицу по информационной системе, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или по электронной почте.

5.7. В случае поступления в санаторий обращения гражданина, направленного из государственных (муниципальных) органов, организаций, подготовка ответа должна соответствовать порядку и срокам рассмотрения письменных обращений. О результатах рассмотрения обращения и о принятых мерах органы направившие обращение письменно информируются.

5.8. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела, в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в канцелярии (структурном подразделении) или архиве.

5.9. Делопроизводство по обращениям граждан ведется сотрудником канцелярии, руководителями структурных подразделений, в служебные обязанности которых входит работа с обращениями граждан.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих по электронной почте или через официальный сайт санатория.

6.1. Официальный сайт санатория является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в администрацию санатория.

6.2. Обращения граждан, направленные по электронной почте или через официальный сайт санатория в установленном порядке, также подлежат обязательному рассмотрению и регистрации.

6.3. Обращения граждан в форме электронных сообщений без указания обязательных реквизитов, установленных пунктом 3 статьи 7 ФЗ от 02.05.2006г.№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», могут быть оставлены без ответа.

6.4. При получении интернет-обращения, в котором указаны реквизиты заявителя, сотрудником канцелярии (секретарем) по указанному адресу электронной почты направляется уведомление о получении обращения, после чего обращение распечатывается и в 2-х дневный срок регистрируется.

6.5. Интернет обращение после процедуры регистрации и в соответствии с резолюцией главного врача передается для осуществления дальнейшей работы с ним, как письменным обращением, в структурное подразделение, которому дано соответствующее поручение для подготовки ответа.

6.6. По результатам рассмотрения интернет-обращения, ответственным специалистом за его рассмотрение, принимаются все необходимые меры для подготовки ответа и в течение 30 дней ответ направляется заявителю.

6.7. На интернет-обращения (электронные обращения), содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (на которые дан ответ), ответ не дается. Заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

7. Порядок рассмотрения устных обращений

7.1. Устные обращения граждан рассматриваются на личном приеме граждан должностными лицами санатория в установленные дни и часы, а также при непосредственном обращении граждан, в том числе по телефону, в структурные подразделения, оказывающие услуги по санаторно-курортному лечению – сотрудниками данных подразделений в течение всего рабочего дня.

Информация о месте приема граждан должностными лицами санатория и графика приема доводится до сведения граждан на информационном стенде и официальном сайте санатория.

7.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема (по телефону), о чем делается запись в соответствующем журнале.

7.3. Рассмотрение обращений с использованием средств телефонной связи.

7.3.1. При ответах на телефонные звонки сотрудники санатория доброжелательным тоном, в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам, относящимся к деятельности санатория.

7.3.2. Если сотрудник, принявший звонок, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предлагает гражданину обратиться письменно.

7.3.3. Регистрируются устные обращения граждан, принимаемые по телефону в *журнале регистрации обращений граждан*.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в санатории проводится главным врачом и его заместителями в установленные дни и часы с размещением информации на информационном стенде и официальном сайте санатория.

8.2. Личный прием граждан заместителем главного врача по медицинской части, руководителями структурных подразделений санатория осуществляется без предварительной записи, но с обязательным ведением *журнала регистрации обращений граждан*.

8.3. Личный прием граждан включает в себя решение следующих основных задач:

- осуществление приема обращений граждан в соответствии с установленным законом требованиями;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение принятых обращений должностными лицами санатория;
- незамедлительное информирование граждан о принятых решениях в отношении их обращений;
- принятие мер по реализации принятых решений и обеспечение контроля над их выполнением;

- систематический анализ обращений граждан, обратившихся на прием к должностным лицам санатория, с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушение законных прав и интересов пациентов.

8.4. Если в ходе личного приема граждан выясняется необходимость проверки, представленных гражданином фактов, то уполномоченный сотрудник информирует гражданина о необходимости такой проверки (разбора обстоятельств). Срок проверки не может превышать 15 дней, о чем уполномоченный сотрудник обязан поставить в известность гражданина.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением, действующим законодательством.

8.6. При положительном решении обращения, рассматриваемого на личном приеме, должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения структурным подразделениям санатория. О принятых мерах гражданин ставится в известность в письменной форме или в устной форме.

8.7. В случае отрицательного решения вопроса гражданину в обязательном порядке должны быть разъяснены причины указанного решения. При необходимости, а также по требованию гражданина ему должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения.

8.8. Обращения к должностным лицам, принятые на личном приеме, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования регистрируются уполномоченными сотрудниками в *журнале регистрации обращений граждан*.

9. Порядок и формы контроля над рассмотрением обращений граждан

9.1. Контроль за полнотой и качеством обращения граждан включает в себя проведение проверок структурных подразделений санатория, выявление и устранение нарушений прав, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан.

9.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных положением по рассмотрению обращений, осуществляется главным врачом и (или) его заместителем.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений, проверок соблюдения и исполнения руководителями структурных подразделений санатория Положения о порядке работы с обращениями граждан.