

# ПОЛОЖЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение.

1.3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан и порядок контроля работы с обращениями граждан.

1.4. Приказом руководителя определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан.

1.5. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в организацию.

### Основные термины, используемые в Положении:

**Обращение** - предложение, заявления или жалоба, а также устное обращение граждан, изложенные в письменной или устной форме, адресованные должностному лицу.

**Предложение** – обращение, изложенное в устной или письменной форме, содержащее указание на недостатки в работе медицинской организации, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.

**Заявление** - обращение, изложенное в устной или письменной форме, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

**Жалоба** - обращение, изложенное в устной или письменной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, законных интересов, несогласие с решением, действием (бездействием) должностных лиц или организации в целом.

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно – распорядительные, административные функции в организации.

## 2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.2. В установленном порядке, 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 охраняемую федеральным законом тайну.

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4. Обращаться в вышестоящие инстанции с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) по обращению гражданина.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

### **3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан**

3.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».

Журнал должен содержать следующие графы: № п\п, входящий номер, Ф.И.О., адрес и телефон заявителя, вид и суть обращения, Ф.И.О. исполнителя, повторность обращения, сведения об осуществлении контроля, результат рассмотрения, исходящий номер ответа, примечание.

Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты: наименование организации, наименование структурного подразделения, заголовки, крайние даты (дата начала, дата окончания).

3.2. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указываются: Ф.И.О., должность и подпись лица, принявшего обращение, входящий номер и дата поступления.

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 организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

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

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

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

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

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное» и указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

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

3.5. Отдельные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

- 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;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями, сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- 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;

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

3.6. Все обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в соответствующих пунктах настоящего Положения.

3.7. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней, а обращения, связанные с защитой прав потребителей – в течение 10 дней, с письменным 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.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

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 необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

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».

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

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

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

3.9. Контроль рассмотрения обращений граждан 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.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема.

4.2. Учет (регистрация) устных обращений осуществляется ответственным лицом в журнале регистрации обращений граждан.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном Положением порядке.

4.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

ДУЭТ КЛИНИК