

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
ГАОУЗ «Стоматологическая поликлиника» города Орска
Е.И. Прыткова

Приказ от 12.05.11 № 111



ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке организации работы с обращениями граждан в ГАОУЗ «Стоматологическая поликлиника» города Орска

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Уставом ГАОУЗ «Стоматологическая поликлиника» города Орска.
- 1.2. Положение является обязательным нормативным документом, устанавливающим порядок работы с обращениями граждан, поступающими в ГАОУЗ «Стоматологическая поликлиника» города Орска (далее - учреждение).
- 1.3. Положение устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан должностными лицами и сотрудниками учреждения.
- 1.4. Обращение, поступившее в учреждение или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 1.5. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение или должностному лицу учреждения письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение;

2) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;

3) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

4) должностное лицо - лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении;

5) коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан;

6) повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным законодательством для рассмотрения данного обращения, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

III. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Основными принципами деятельности должностных лиц и сотрудников учреждения по рассмотрению обращений граждан являются:

3.1.1. Защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина.

3.1.2. Обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям.

3.1.3. Своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

3.2. Главный врач осуществляет общее руководство работой с обращениями граждан, для чего:

3.2.1. Первично рассматривает обращение, дает поручение (резолуцию) в адрес заместителя главного врача либо руководителя структурного подразделения для рассмотрения и подготовки проекта ответа заявителю.

3.2.2. Главный врач систематически контролирует состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимает меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан.

3.3. Заместитель главного врача по медицинской части при рассмотрении обращений граждан обязан:

3.3.1. Своевременно и по существу рассматривать обращения, истребовать необходимую информацию от заведующих структурными подразделениями и подготавливать по ним проекты ответов.

3.3.3. Осуществлять контроль за сообщением гражданам о решениях, принятых по обращениям.

3.3.4. Обеспечить своевременное исполнение принятых по обращениям граждан решений.

3.3.5. Разъяснять порядок обжалования принятых решений в случае несогласия с ответом.

3.3.6. Систематически обобщать обращения граждан с целью изучения общественного мнения, совершенствования работы учреждения, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан.

3.3.7. В случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, истребовать документы от соответствующих учреждений, должностных лиц, сотрудников, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса.

3.4. Руководитель структурного подразделения обязан:

3.4.1. В 3-х дневный срок со дня получения им зарегистрированного обращения с оформленным поручением (резолюцией) выявить обстоятельства дела, непосредственных исполнителей, действия (бездействия) которых послужило поводом для обращения.

3.4.2. Истребовать от непосредственного исполнителя (работника) объяснительную записку по существу вопроса обращения в 3 -х дневный срок со дня получения обращения.

3.4.3. Подготовить служебную записку на имя главного врача по существу обращения с изложением существа дела и указанием лиц, ответственных за выполнение данного поручения.

3.5. Исполнитель обязан:

3.5.1. Предоставить в 3-х дневный срок объяснительную записку своему непосредственному руководителю по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.2. Выполнить все поручения, связанные с данным обращением.

3.6. В случае отсутствия работника, должного исполнять поручение, связанное с обращением (отпуск, больничный лист, выбытие в командировку, увольнение или перемещение и т.д.), данное поручение исполняется непосредственным руководителем либо лицом, назначенным руководителем для исполнения поручения.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в учреждение.

4.2. Первичное рассмотрение обращений граждан для оформления поручений (резолюции) и определения исполнителей производится главным врачом в день поступления.

4.3. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

с конкретной датой исполнения - в указанный срок;

без указания конкретной даты исполнения:

имеющие в тексте пометку "срочно" - исполняются в 3-дневный срок; имеющие пометку "незамедлительно" - в 5-дневный срок; имеющие пометку "оперативно" - в 10-дневный срок; имеющие пометку "безотлагательно" - в 15-дневный срок, остальные - в срок не более 30 дней со дня первичной регистрации обращения.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - не более 30 дней со дня их первичной регистрации.

В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения обращений может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

4.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. В случае продления сроков рассмотрения обращений граждане извещаются об этом в 3-дневный срок.

У. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И КОНТРОЛЬ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства с соответствующим отображением (выделением) необходимых разделов в общей номенклатуре дел и возлагается на секретаря.

5.2. Каждое обращение немедленно регистрируется в журнале регистрации обращений (Приложение 2).

Повторным обращениям в течение календарного года присваивается регистрационный номер первого. В журнале учета обращений повторные обращения помечаются "ПОВТОРНО" и подбирается вся предшествующая переписка.

5.3. После регистрации обращения граждан передаются для первоначального рассмотрения главному врачу для изучения и наложения резолюции.

5.4. Резолюция главного врача должна содержать поручение исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения. В состав резолюции входят следующие

элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, формы и даты контроля, подпись, дата оформления резолюции.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему

предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Основной исполнитель и соисполнитель вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным.

Резолюция может оформляться приказом, на отдельном листе с указанием регистрационного номера и даты обращения, к которому резолюция относится, или непосредственно на листе обращения.

5.6. Ответ на письменное обращение должен содержать исчерпывающую информацию на все поставленные вопросы; сведения о том, когда и кем, в какой форме (устно, письменно) дан ответ автору о результатах рассмотрения. *(Приложение № 3)*

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

5.7. Повторные и коллективные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.

5.8. Если в течение 30 дней не может быть решен вопрос, поставленный в обращении, то в вышестоящую организацию дается промежуточный ответ с указанием причины задержки и сроков окончательного ответа. Кроме того, об этом уведомляется автор обращения.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.9. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает главный врач.

Контрольно-учетное дело по обращению, направляемое для принятия решения о завершении работы по данному обращению и списания в текущий архив, как правило, содержит: обращение; служебную записку исполнителя в случае необходимости таковой; копию ответа автору обращения; листы резолюций (поручений); приложения к обращению и сопроводительные документы; почтовый конверт от письма, если в тексте обращения не продублирован адрес заявителя.

5.10. Обращения граждан после их окончательного разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются главному врачу, затем оформляется дело и формируются архивные папки по порядку регистрационных номеров дел. Дела подлежат хранению в течение 5 лет в учреждении.

VI. РЕШЕНИЯ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

6.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

6.1.1. О полном или частичном удовлетворении обращения.

6.1.2. Об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения.

6.1.3. О разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

6.2. Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Оренбургской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных прав и законных интересов граждан.

6.4. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

6.5. Результат рассмотрения обращения регистрируется в журнале регистрации письменных обращений, как правило, в следующей форме: "Решено положительно"; "Разъяснено"; "Отказано"; "Приняты меры для положительного решения" (с обязательным дополнительным контролем по результату исполнения и отметкой окончательного результата). При регистрации результата рассмотрения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).

6.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Не подлежат разглашению сведения о фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы заявителя и иные данные.

VII. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан в учреждении проводится главным врачом и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах указывается на стенде учреждения.

7.2. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина, как правило, дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале.

7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом о порядке рассмотрения обращений граждан и настоящим Положением.

7.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.6. Заместителем главного врача по медицинской части ежегодно делается общий анализ устных обращений граждан. Информация о состоянии этой работы отражается в годовом отчете.

VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

8.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Оренбургской области.

8.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение с критикой деятельности учреждения или должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) учреждения или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.4. Должностные лица несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан в соответствии с действующим законодательством.

