

Порядок
рассмотрения обращений граждан в Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружная клиническая больница»
(далее – Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, (далее обращение гражданина, обращение), поступающих в Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Окружная клиническая больница», (далее медицинская организация), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с депутатской деятельностью.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 29.11.2010г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,
- Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- иными нормативно-правовыми актами РФ, ХМАО-Югры.

1.4. Для целей настоящего Порядка, используются основные понятия:

- **должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения** — главный врач, за подписью которого будет дан ответ на обращение, в случае отсутствия- лицо его замещающее, заместитель руководителя по медицинской части;
- **должностное лицо, ответственное за контроль по организации ответа на обращение**- заместитель руководителя по клиничко-экспертной работе (лицо его замещающее);
- **должностное лицо, ответственное за организацию и подготовку ответа на обращение** – заместитель руководителя по профилю, иное должностной лицо, назначенное главным врачом медицинской организации.
- **исполнитель, соисполнитель**- лицо, непосредственно исполняющее работу, связанную с подготовкой ответа гражданину;
- **отдел делопроизводства и документооборота**- отдел, осуществляющий

организацию и контроль работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступающих в учреждение

- **обращение гражданина** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в медицинской организации или должностным лицом;
- **коллективное обращение** - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- **аналогичное обращение** - второе (и последующее) обращение, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в учреждение или должностному лицу;
- **некорректное по содержанию обращение** - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;
- **некорректное по изложению обращение** - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;
- **анонимное обращение**-в письменной форме или в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная или не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. В устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;
- **"необращение"** - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" к обращениям, или не имеющий смысла (понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки,

рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

- **обращение в форме электронного документа** - обращение автора обращения (заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: **<https://okbhmao.ru>**

2.2. Почтовый адрес медицинской организации: 628012, Ханты-Мансийск, ул. Калинина, д. 40

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации:

+7 (3467) 390-002

+7 (3467) 390-426

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: **hospital@okbhmao.ru**

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: **628012, Ханты-Мансийск, ул. Калинина, д. 40**

2.4. На официальном сайте медицинской организации, в средствах массовой информации, на информационных стендах медицинской организации должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

3. Срок рассмотрения обращений граждан

3.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию не должен превышать трёх дней с момента поступления обращения.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. 3.4.Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. Гражданин письменно уведомляется в течение месяца с момента поступления обращения о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения,

3.7. В установленный пунктом 3.4. настоящего Порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

3.8. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) по организационным вопросам и вопроса, не связанным с оказанием медицинской помощи, сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

3.9. Письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления, поступивший от пациента либо его законного представителя рассматривается в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", с соблюдением требований, установленных Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.10. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

3.11. Главный врач медицинской организации вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращения гражданина

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию, на официальный сайт учреждения;
- лично в медицинскую организацию;

4.2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (отчество -при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

4.7. Обращения, поступившие в медицинскую организацию, с целью получения пациентом медицинских документов (их копий), отражающих состояние здоровья и выписки из них, в том числе в форме электронных документов рассматривается в установленном законом порядке (Федеральный закон РФ от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 N 441н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений").

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Должностное лицо медицинской организации 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.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению¹, **ответ на обращение не даётся**, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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, руководитель, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу медицинской организации.

5.8. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т. д. подлежит регистрации и направлению для ознакомления главному врачу учреждения, либо его заместителю в соответствии с настоящим Порядком.

5.9. Поступившие в медицинскую организацию обращения сообщение о фактах коррупции, в течение 2 рабочих дней направляются заместителям руководителя для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мер.

5.10. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

5.11. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа

¹ Причины нечитаемости обращения могут быть абсолютно различными: плохой почерк гражданина, попадание на текст посторонних веществ, обесцвечивание красителя текста, смывание текста или любое иное его повреждение. Естественно, поскольку нет возможности прочитать сообщение, то и нет возможности разрешить его по существу или перенаправить компетентному органу или должностному лицу по подведомственности.

гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

б. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

б.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

б.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

б.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

б.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

7.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта медицинской организации.

7.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

8. Личный приём граждан

8.1. Личный приём граждан осуществляется главным врачом, заместителями руководителя учреждения в соответствии с графиком, утвержденным настоящим приказом (приложение 1 к настоящему порядку).

8.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте медицинской организации, в иных отведенных для этих целей местах, на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

8.3. Организация личного приёма главным врачом осуществляется секретарем главного врача.

8.4. Предварительная запись на личный прием главного врача осуществляется секретарём на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

8.5. Заместители руководителя организуют личный прием граждан самостоятельно с регистрацией устного обращения, составления карточки личного приема, подготовки предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесении информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

8.6. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приёма.

8.7. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

8.8. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 4).

8.9. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия

гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.10. По окончании личного приема главный врач или должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

8.11. В случае если в обращении поставлены вопросы, решения которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

8.12. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает главный врач или должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

8.13. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

8.14. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

8.15. Контроль за организацией личного приема и учета обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются помощником руководителя.

8.16. Учёт (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся секретарем главного врача из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

8.17. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

9. Работа с письменными обращениями граждан

9.1. Приём письменных обращений граждан:

9.1.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли) принимаются отделом делопроизводства и документооборота.

9.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

9.1.3. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте

(бандероли) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

9.1.4. При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

9.1.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником отдела делопроизводства и документооборота. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

9.1.6. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки

9.2. Регистрация письменных обращений:

9.2.1. Письменное обращение в медицинскую организацию может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронной форме по электронной почте и через официальный сайт учреждения.

9.2.2. Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, поступившие в медицинскую организацию, передаются в день их поступления для регистрации в отдел делопроизводства и документооборота для регистрации.

9.2.3. Регистрация письменного обращения, в том числе, поступившего в электронной форме, *с использованием официального сайта медицинской организации или электронной почты* осуществляется отделом делопроизводства и документооборота в течение 3-х дней с момента его поступления.

9.2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота и путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

9.2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), сотрудник отдела делопроизводства и документооборота снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

9.2.6. Сотрудник отдела делопроизводства и документооборота при регистрации

обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота с присвоением регистрационного номера.

9.2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», отделом делопроизводства и документооборота принимается на особый контроль, в электронной регистрационной карточке (ЭРК) обращения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота выставляется соответствующий вид контроля. В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в регистрационной карточке проставляется срок, указанный в поручении.

9.2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

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

9.2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

9.2.10. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, заместитель руководителя или иное должностное лицо, которому было поручено исполнение предыдущего обращения, направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

9.2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.3. Принятие решения при поступлении обращений граждан:

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение лицам, указанным в п.п. 2,3 п. 1.4 настоящего порядка;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

10.1. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу учреждения. В течение 2-х рабочих дней главный врач накладывает визу на письменное обращение гражданина: для осуществления контроля по организации ответа на обращение на заместителя руководителя по КЭР и определяет лицо, ответственное за организацию и подготовку проекта ответа гражданину.

10.2. Поручение главного врача о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится отделом делопроизводства и документооборота в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

10.3. Повторное обращение, поступившее в учреждение, после регистрации в отделе делопроизводства и документооборота не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу учреждения.

10.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

10.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 9.2.7. настоящего Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

10.6. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

11. Рассмотрение обращения гражданина

11.1. Должностное лицо, при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

11.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в общем отделе.

11.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

11.4. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

11.5. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится отделом

делопроизводства и документооборота в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

11.6. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

11.7. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется отделом делопроизводства и документооборота в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

12. Подготовка и оформление ответа на обращение гражданина

12.1. По результатам рассмотрения обращения, ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо визирует должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с разделом 10 настоящего Порядка.

12.2. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- соисполнителем поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

12.3. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

12.4. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

12.5. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан- отдел делопроизводства и документооборота.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем медицинской организации или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

12.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

12.7. При обращении гражданина по вопросам, касающиеся оказания неотложной, экстренной медицинской помощи, организационным вопросам, по которым решение может быть принято незамедлительно, данные обращения рассматриваются в течение одного рабочего дня, письменный ответ на обращения не дается, за исключением случаев, когда гражданин прямо указал в своем обращении предоставить ему письменный ответ.

12.8. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие

меры приняты по устранению выявленных нарушений. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

12.9. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

12.10. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач медицинской организации или должностное лицо его замещающее.

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

12.12. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.13. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

12.14. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник отдела делопроизводства и документооборота, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

12.15. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

12.16. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

12.17. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12.18. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем отдел делопроизводства и документооборота в течение 7 дней со дня регистрации сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12.19. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, отдел делопроизводства и документооборота сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

12.20. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, отдел делопроизводства и документооборота вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

12.21. Создание электронного образа ответа на обращение, подписанного главным врачом, осуществляет исполнитель ответственный за рассмотрение обращения, регистрацию и его отправку осуществляет отдел делопроизводства и документооборота.

12.22. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан

осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

13. Контроль рассмотрения обращений граждан

13.1. Контроль по организации работы, своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляет отдел делопроизводства и документооборота.

13.2. Отдел делопроизводства и документооборота ежемесячно предоставляет главному врачу информацию об исполнительской дисциплине при рассмотрении обращений граждан.

13.3. Отдел делопроизводства и документооборота еженедельно направляет заместителю руководителя по КЭР перечень нерассмотренных обращений граждан (срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней).

14. Анализ обращений

Анализ обращений, поступающих главному врачу, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан.

14.1. Контроль по организации ответа на обращение, анализ обращений осуществляет заместитель руководителя по клинико-экспертной работе.

14.2. Заместитель руководителя по КЭР проводит анализ поступивших обращений и ежеквартально, не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет анализ рассмотренных обращений, а также причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, главному врачу учреждения.

14.3. Формирование информации о результатах, а также мониторинг и анализ рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ. РФ осуществляется согласно действующих нормативно-правовых актов РФ и локальных актов, принятых в медицинской организации.

15. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Контактная информация для направления обращения гражданина

Почтовый адрес	628012, Ханты-Мансийск, ул. Калинина, д. 40
Телефон отдела делопроизводства и документооборота для получения информации	По письменным обращениям: 8 (3467) 390426
Телефон приёмной по личному обращению	8 (3467) 390002
Адрес электронной почты для обращений	hospital@okbhmao.ru
Официальный веб-сайт БУ «Окружная клиническая больница»	https://okbhmao.ru

