

**Согласовано**

Председатель ППО

*Гарбузов*  
Р.Н. Гарбузов  
«01» 03 2017 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Главный врач ГОАУЗ «МОСП»  
*Толмачева*  
Э.М. Толмачева  
«01» 03 2017 г.  
(в ред. от 09.08.2021)

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**по работе с обращениями граждан в Государственном областном**  
**автономном учреждении здравоохранения**  
**«Мурманская областная стоматологическая поликлиника»**

Настоящее «Положение об организации работы с обращениями граждан», (далее - Положение), разработано в соответствии с типовым Положением МЗ МО, утвержденным приказом МЗ МО от 08.07.2016 №473 «О совершенствовании работы с обращениями граждан», в целях обеспечения конституционных прав и законных интересов граждан на оказание бесплатной качественной медицинской помощи и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе и электронных) обращений граждан.

Положение об организации работы с обращениями граждан на все письменные, в том числе электронные, устные индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, определяет правила подготовки информации по запросам специалистов МЗ МО, связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.

1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.1. Обращение - направленные в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в адрес руководителя медицинской организации.

1.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.3. 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 медицинской организации либо критика деятельности должностных лиц,

1.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод законных интересов других лиц,

1.5. Устное обращение - обращение граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по телефонной линии.

1.6. Письменные обращения - обращение граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме.

1.7. Коллективные обращения граждан - обращение граждан, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления или резолюций и решения собраний, митингов.

1.8. Повторное обращение - обращение гражданина по одному и тому же вопросу.

1.9. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функцию руководителя медицинской организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

1.10. Ответственный исполнитель - руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращений.

1.11. Ответственное лицо - должностное лицо, лицо которому поручена непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

2. Ответственным лицом по работе с обращениями граждан является зам. гл. врача по КЭР либо лицо, на которое возложены обязанности, на время его отсутствия.

3. Ответственным лицом за соблюдением законности по работе с обращениями граждан является юрист консультант учреждения.

4. Ответственным лицом за своевременность регистрации обращений граждан является работник приемной руководителя учреждения (секретарь).

4.1. При обращении гражданина, регистрируется письменное обращение, запрос или оформляется регистрационная карточка устного обращения.

4.1.1. В случае, если устный ответ либо принятые меры удовлетворили заявителя, на карточке делается отметка «письменный ответ не требуется», заверенная подписью заявителя.

4.2. Обращения граждан, поступившие в адрес медицинского учреждения из иных организаций, регистрируются в журнале входящей корреспонденции. Ответ направляется в организацию в установленные сроки.

5. Ответственным за работу с «Книгой жалоб и обращения граждан» являются руководители структурных подразделений.

6. Информация об организации работы с обращениями граждан размещается на стенах и сайте учреждения.

7. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день в «Журнале регистрации обращения граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер, ФИО заявителя, домашний адрес, телефон, кратное содержание обращения, повторность, контроль, результат исполнения с ФИО исполнителя, исходящий номер, примечание/обоснованность жалобы.

8. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

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

9.1. если заявитель не удовлетворен ответом по первоначальному обращению;

9.1. если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

10. Не считаются повторными:

10.1. Обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

10.2. Обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.3. Повторные обращения граждан регистрируются также, с отметкой «повторно».

11. Если обращения граждан подписаны двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «ФИО» указывается первый автор и

делается отметка «КОЛЛЕКТИВНОЕ».

12. Обращения граждан, в которых не указаны ФИО лица, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «ФИО» делается запись «анонимно», а в графе «адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

13. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством РФ. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме»,

14. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

14.1. если в письменном обращении не указаны ФИО гражданина, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, тот письменный ответ на обращение недается;

14.2. если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы или иное данное обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями граждан в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

14.3. если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение недается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его ФИО поддаются прочтению;

14.4. 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 за подпись руководителя медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданное обращение направлялись в адрес медицинской организации.

15. Все обращения, поступившие в адрес медицинской организации, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращения граждан, указанных в пунктах 14.1-14.4 настоящего Положения, для которых установлен особый порядок рассмотрения.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты,

указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме

16. В случае если обращение подается через представителя заявителя, должен быть представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя (в соответствии с законодательством РФ).

17. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, данная ситуация рассматривается врачебной комиссией учреждения либо приказом руководителя назначается служебное разбирательство.

18. Все обращения должны быть рассмотрены в течение 15-30 дней с уведомлением заявителя о результатах обращения. В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия иных мер, сроки рассмотрения обращения граждан могут быть продлены, но не более чем до 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Уведомление заявителю подписывает руководитель медицинской организации либо лицо, исполняющее обязанность руководителя.

19. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

20. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов.

21. Обращения гражданина в электронном виде по вопросам качества оказания медицинской помощи и ответы учреждения формируются в «папки», архивируются в почтовом браузере, копия архива копируется на сервер медицинской организации.

Ведущий юристконсульт

О.В. Загребельная