

Областное государственное автономное учреждение здравоохранения
«Больница скорой медицинской помощи»
(ОГАУЗ «БСМП»)

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий врач ОГАУЗ «БСМП»
О.Н. Попадейкин
2017 г.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «БСМП»

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «БСМП»

- 1.1. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу ОГАУЗ «БСМП», заместителю главного врача по медицинской части или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.
- 1.2. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждении обеспечивается:
 - Информирование граждан об их праве на обращение;
 - Регистрация и учет поступивших обращений;
 - Рассмотрение поступивших обращений;
 - Принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
 - Подготовка и направление ответов заявителям;
 - Проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
- 1.3. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации: О фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи; Об адресах электронной почты и интернет - сайта ОГАУЗ «БСМП» (<http://bsmp.tomsk.ru/>). О графике личного приема граждан главным врачом ОГАУЗ «БСМП» и заместителя главного врача по медицинской части (информация в администрации, приемном отделении и на сайте больницы).

2. Требования к письменному обращению

- 2.1. Обращения граждан могут поступать в ОГАУЗ «БСМП» в устной, письменной форме или по электронной почте.
- 2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (или уведомление о переадресации обращения), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии
- 2.4. Гражданин имеет право обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Направление и регистрация письменного обращения

- 3.1. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации.
- 3.2. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в учреждении в журнале регистрации жалоб и обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на секретаря руководителя ОГАУЗ «БСМП». Учету подлежат все обращения, поступающие в организацию в письменной форме или по электронной почте или направленные из других органов или организаций.

4. Рассмотрение обращения

- 4.1. Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя). Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.
- 4.2. Работник учреждения, получивший поручение главного врача ОГАУЗ «БСМП» о

рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

- 4.3. Работник учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Работник учреждения, получивший поручение руководителя учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.
- 4.4. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач ОГАУЗ «БСМП» принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
- 4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.
- 4.6. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено учреждением ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач ОГАУЗ «БСМП» вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
- 4.7. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями. В ответе гражданину указываются меры, принятые к виновным работникам.
- 4.8. Гражданин имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 5.1. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.
- 5.2. В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

6. Личный прием граждан

- 6.1. Главный врач ОГАУЗ «БСМП» проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Часы приема по личным вопросам: каждую пятницу с 14:00 до 16:00.
- 6.2. Информация о принятых главным врачом ОГАУЗ «БСМП» заявителях фиксируется секретарем руководителя в журнале личного приема граждан.
- 6.3. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 6.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.