

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону (далее - ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону, учреждение) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение в ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в учреждении в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Законом Ростовской области от 18.09.2006г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее-обращение) — направленные в учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, 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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения 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;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

1.2. Обращение, поступившее в ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

При рассмотрении обращений граждан учреждение и (или) его

должностные лица:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.1.- 5.3. настоящего Положения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.3. Обращения граждан рассматриваются в ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе и заведующими отделениями. На основании обращения гражданина должностное лицо, рассматривающее данное обращение, решает вопрос о необходимости проведения оценки качества медицинской помощи, оказанной пациенту. При установлении обоснованности обращения на качество медицинской помощи, необходимости выбора рационального лечения при сложном клиническом случае данный случай оказания медицинской помощи передается ими на рассмотрение врачебной комиссии (ВК). Заседание врачебной комиссии проводится в соответствии с Положением о врачебной комиссии учреждения и оформляется протоколом с указанием принятого решения. Оценка качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, а в случае необходимости с участием гражданина.

Результатом рассмотрения обращения является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной, электронной, факсимильной форме) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснения о причинах, по которым обращение не может быть рассмотрено.

1.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах его рассмотрения.

1.5. Запрещается направлять жалобу для рассмотрения должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуется.

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

1.7. Ответ на обращение оформляется на бланке учреждения и подписывается главным врачом учреждения, заместителем главного врача ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону по лечебной работе, либо должностным лицом, их замещающим. Ответ на обращение, поступившее в форме

электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону, 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 переадресации обращения.

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.

2.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3. Права граждан при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении в учреждении обращения гражданин имеет право лично или через своего представителя:

- запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;
- представлять дополнительные документы и материалы 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 охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе № 59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, истребования документов и материалов главный врач учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения оформляется в письменной форме и утверждается главным врачом учреждения.

4.3. Заявления о выдаче справки в налоговые органы Российской Федерации в случаях предоставления гражданам платных медицинских услуг рассматриваются в течение пяти рабочих дней.

4.4. Выдача заверенной копии медицинской документации предоставляется пациенту либо его законному представителю на основании письменного заявления в течение 10 дней со дня его поступления в учреждение.

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 соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

5.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, должностное лицо вправе оставить данное обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, 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.

5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, учреждение, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 в ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в учреждении проводится главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе и заведующими отделениями:

Главным врачом - еженедельно по вторникам с 15-00 час. до 17-00 час.

Заместителем главного врача по лечебной работе - ежедневно в рабочие дни с 13-00 час. до 15-00 час.

Заведующими отделениями - ежедневно в рабочие дни с 08-00 час. до 14-00 час. и с 14-00 час. до 20-00 час.

Предварительная запись на прием к главному врачу учреждения ведется в приемной главного врача. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах приема доводится до сведения граждан на официальном сайте учреждения, а также содержится на информационных стендах в холлах регистратур ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону.

6.2. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации 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 может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или его должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

В соответствии со ст. 12 Закона Ростовской области от 18.09.2006г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан» право на личный прием в первоочередном порядке имеют также проживающие на территории Ростовской области:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) граждане, призванные на территории Ростовской области на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие на территории Ростовской области в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28 марта 1998 года № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о

пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), а также члены их семей на период прохождения такими гражданами военной службы или пребывания в добровольческом формировании.

К членам семьи граждан, указанных в абзаце первом настоящего пункта, относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

6.5. ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших в учреждение обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.