

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13»
№ 58/ОД от 30.12.2022г.



Главный врач

Е.Ю. Гудец

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан
в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13».

1. Общие положения.

1.1. «Положение об организации работы с обращениями граждан в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,
- распоряжением Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 18.08.2017г. №267-р «Об утверждении форм учёта и отчётности по работе с обращениями граждан» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» (далее – Поликлиника), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в т. ч. поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все виды обращений граждан.

1.4. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в Поликлинике врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации «Положением о врачебной комиссии СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13».

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

1.5.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Поликлинику.

1.5.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности Поликлиники.

1.5.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу 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 либо критика деятельности Поликлиники.

1.5.4. Жалоба – обращение, содержащее просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

1.5.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в Поликлинику на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

1.5.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13», в том числе во время личного приема граждан главным врачом Поликлиники (в его отсутствие – заместителем главного врача по медицинской части) или ответственным за работу с обращениями граждан.

1.5.7. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Поликлиники (в его отсутствие – заместителем главного врача по медицинской части) или ответственным за работу с обращениями граждан, согласно утвержденному графику.

1.5.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем – фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).

2.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

2.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).

2.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т.п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 2.2.1-2.2.3 настоящего Положения.

2.3. Требования к устному обращению:

2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан главным врачом Поликлиники (в его отсутствие – заместителем главного врача по медицинской части) или ответственным за работу с обращениями граждан.

2.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в «Журнал регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13».

2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и/или материалы, они подлежат регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

2.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.4.2. 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, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

2.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

2.4.5. Обратиться 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.

2.5. Поликлиника гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.6. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3. Регистрация обращений.

3.1. Все поступающие в Поликлинику письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» секретарём – машинисткой, в день поступления и передаются на рассмотрение главному врачу Поликлиники.

Письменное обращение на имя главного врача Поликлиники гражданин может передать в администрацию поликлиники через лечащего врача. Лечащий врач, по окончании приема, должен передать секретарю – машинистке письменное обращение, принятое от гражданина.

3.2. В «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» указываются:

3.2.1. Ф. И. О. гражданина, подавшего обращение.

3.2.2. Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).

3.2.3. Дата поступления обращения.

3.2.4. Краткое содержание обращения (документов).

3.2.5. Результат рассмотрения.

3.2.6. Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение.

3.2.7. Способ передачи ответа.

3.2.8. Лицо, подготовившее ответ на обращение (Ф. И. О. и должность лица, ответственного за рассмотрение).

3.3. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13».

3.4. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13».

3.5. Если обращение гражданина передано в Поликлинику в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.7. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

4. Рассмотрение обращений.

4.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу Поликлиники для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4.2. По каждому обращению главный врач Поликлиники не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

4.2.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, либо иному уполномоченному главным врачом лицу.

4.2.2. Оставить обращение без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

4.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

4.4. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

4.4.1. Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

4.4.2. Принять обоснованное решение по обращению.

4.4.3. Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

4.4.4. В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

4.4.5. Обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

4.5. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке Поликлиники, подписывается главным врачом Поликлиники, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы Поликлиники. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

4.7. Сроки рассмотрения обращения регламентируются статьей 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (10 календарных дней со дня его поступления) и статьёй 12 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (30 дней со дня регистрации письменного обращения).

4.8. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

5. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме.

5.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы двумя способами – посредством электронного сообщения либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес Поликлиники.

5.2. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение на сайте Поликлиники, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения указанных реквизитов система программными средствами информирует заявителя о невозможности принять его обращение.

5.3. При направлении письменного обращения на электронный адрес Поликлиники оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

5.4. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» в день его поступления.

5.5. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

5.6. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением.

5.7. Ответ на обращение, представленное 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.

6. Особенности рассмотрения устных обращений.

6.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема главного врача Поликлиники (в его отсутствие – заместителя главного врача по медицинской части) или ответственного за работу с обращениями граждан.

6.2. График личного приема граждан главным врачом Поликлиники (в его отсутствие – заместителем главного врача по медицинской части) или ответственным за работу с обращениями граждан утверждается главным врачом Поликлиники.

6.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Возможна предварительная запись на личный прием.

6.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

6.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

6.6. Устные обращения главный врач Поликлиники (в его отсутствие – заместитель главного врача по медицинской части) или ответственный за работу с обращениями граждан, ведущие личный прием, стараются рассмотреть на месте. 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.

6.7. Если обращение требует детального изучения и/ или привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований.

7.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются. В «Журнале регистрации обращений граждан СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

7.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Поликлиники, Поликлиника вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. 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 регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

7.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

7.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

8. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов.

8.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан, который несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

8.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

8.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

8.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

8.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов, они подшиваются к первому обращению.

8.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на главного врача Поликлиники.

9.2. Ежеквартально в первой декаде месяца, следующего за отчётным, главному врачу Поликлиники предоставляется отчет о количестве, форме, содержании обращений и ответов на них, который составляется заместителем главного врача по медицинской части.

9.3. Сотрудники Поликлиники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.