

Комитет по здравоохранению
Ленинградской области
Государственное бюджетное
учреждение здравоохранения
«Ленинградский областной
Центр специализированных видов
медицинской помощи
(«ГБУЗ ЛеноблЦентр»)

ПРИКАЗ

09 января 2024 г. № 10 _____ г. Санкт - Петербург

**Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в «ГБУЗ ЛеноблЦентр»**

В целях надлежащей организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в «ГБУЗ ЛеноблЦентр» во исполнение требований Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации,

Приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в «ГБУЗ ЛеноблЦентр» (Приложение к данному Приказу, являющееся его неотъемлемой частью).
2. Назначить ответственным исполнителем зав. ОМО Макарову И.Л.
3. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему назначить заместителя главного врача по медицинской части Цыганову О.Д.
4. Назначить ответственным делопроизводителем по обращениям граждан Камышанову Е.А.
5. Начальнику отдела кадров Свицер А.А ознакомить работников с данным приказом
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Ю.С. Егорова

I. Порядок рассмотрения обращений граждан в «ГБУЗ ЛеноблЦентр»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в «ГБУЗ ЛеноблЦентр» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, положениями Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации") и иными нормативно-правовыми актами в рассматриваемой сфере и регламентирует порядок организации рассмотрения обращений граждан (в том числе - пациентов и их представителей) в «ГБУЗ ЛеноблЦентр» (далее - медицинской организации), контроля за соблюдением положений законодательства о рассмотрении обращений граждан, проведения анализа и обобщения информации, содержащейся в обращениях с целью совершенствования лечебной деятельности.

2. Данный порядок распространяется на обращения граждан, поступающие в медицинскую организацию в письменной или устной форме, в форме электронного документа, на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с нормами ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий Порядок не распространяется на обращения граждан, рассмотрение которых регламентируется нормами уголовно-процессуального, гражданско-процессуального и административно-процессуального законодательства Российской Федерации.

4. В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

- обращение - 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;

- письменные обращения - обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;

- коллективные обращения граждан - обращения, 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;

- повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в медицинскую организацию, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

- ответственный исполнитель – руководитель Организационно-методического отдела.

5. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком возлагается на заместителя главного врача по медицинской части.

В работе по рассмотрению обращений граждан и их приёму принимают участие:

Заведующий консультативно-диагностическим отделением «Подростковый центр профилактики и лечения инфекций, передаваемых половым путем»

- Заведующий Амбулаторно-поликлиническим отделением;

- Зав. I дерматолог отделением;

- Зав. I дерматолог отделением;

- Зав. Дневным стационаром;

- Секретарь;

- Юрист.

Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений в части объективного, всестороннего и своевременного изучения поставленных в них вопросов, проявление волокиты и бюрократического отношения, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

6. Обращения граждан в письменной форме с доставкой по почте или курьером могут направляться по почтовому адресу: 190020 Санкт-Петербург Рижский проспект 43 «ГБУЗ ЛеноблЦентр».

7. Обращения в форме электронного документа направляются на электронный адрес «ГБУЗ ЛеноблЦентр» lokvd@mail.ru

В обращении в форме электронного документа 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.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. Обращения в «ГБУЗ ЛеноблЦентр» также могут направляться факсом по телефонному номеру: 8(812)251-02-84, информация о работе которого размещена на официальном сайте: <http://lokvd.ru> «ГБУЗ ЛеноблЦентр»

9. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляется по телефонному номеру: 8(812)251-08-82

10. Иная справочная информация: контактные телефоны должностных лиц, почтовый адрес и адрес электронной почты, график личного приёма граждан размещается на официальном сайте и на информационных стендах «ГБУЗ ЛеноблЦентр».

III. Прием и регистрация обращений граждан

11. Все поступающие в медицинскую организацию обращения граждан (как в письменной форме, так и в форме электронного документа) подлежат обязательной регистрации в день поступления в Журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан сотрудниками, ответственными за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

12. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

При учете обращений граждан с использованием средств электронно-вычислительной техники могут использоваться другие формы регистрационно-контрольных карточек, приспособленные к машинной обработке.

Регистрационный номер обращения указывается в штампе, проставляемом на лицевой стороне первого листа письменного обращения (сопроводительного письма к обращению) и (или) бумажной копии обращения, поступившего в форме электронного документа, в правом нижнем углу в свободном от текста поле.

На коллективных и анонимных обращениях проставляются буквы "Кл" и "Ан" соответственно.

Обращения от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, и пришедшие затем в медицинскую организацию, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера.

Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется в алфавитном порядке. Карточки на анонимные и коллективные обращения хранятся в отдельных разделах картотеки в порядке их поступления.

Рассмотрение или передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

13. Письменное обращение должно содержать: наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые гражданин направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

14. Обращения, которые содержат аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются лишь при изложении сути обращения в письменном виде или в форме электронного документа в установленном законом порядке.

15. В случае выявления при вскрытии обращения опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Главным врачом «ГБУЗ ЛеноблЦентр»

(указывается должность руководителя медицинской организации).

16. При осмотре (регистрации) в «ГБУЗ ЛеноблЦентр» письменных обращений составляется соответствующий акт, в случае:

- при вскрытии конвертов не обнаружилось письменного вложения;

- в конверте обнаружена недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя медицинскими работниками.

При этом один экземпляр акта в дальнейшем направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

17. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

19. 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.

20. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

21. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- гражданин не согласен с данным ему ответом по первоначальному заявлению или обжалует его;
- ответ заявителю не дан в установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения обращения;
- гражданином указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "Повторное".

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

При поступлении коллективного обращения в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

22. Главный врач подписывает резолюцию не позднее следующего рабочего дня после поступления обращения.

23. Обращения граждан по вышеуказанной резолюции направляются тем ответственным исполнителям и (или) руководителям структурных подразделений медицинской организации, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение и подготовка проекта ответа с указанием в резолюции даты направления.

24. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения исполнителям, входящим в состав двух или нескольких структурных подразделений, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений, не указанных в качестве соисполнителей.

25. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в пределах своей компетенции несут все указанные в резолюции исполнители.

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях «ГБУЗ ЛеноблЦентр»

26. После поступления обращения руководители структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя знакомятся с его содержанием в течение рабочего дня.

По результатам предварительного изучения обращения указанные должностные лица в течение рабочего дня:

- путём наложения соответствующих резолюций определяют ответственных исполнителей (медицинских работников, которым поручается проведение непосредственной работы по рассмотрению обращения и подготовки проекта ответа;

- готовят мотивированную докладную записку на имя главного врача «ГБУЗ ЛеноблЦентр» об ошибочности направления обращения для рассмотрения по существу в конкретное структурное подразделение медицинской организации (если разрешение поднятых в обращении вопросов не относится к компетенции конкретного структурного подразделения).

27. В случае необходимости, согласно части 2 статьи 9 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", ответственный исполнитель может подать в письменном виде на имя главного врача предложения о необходимости рассмотрения обращения с выездом на место.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой.

28. Если вопросы, затронутые в обращении, относятся к компетенции нескольких ответственных лиц (в том числе - из разных структурных подразделений медицинской организации, соисполнители обязаны в срок, согласованный с ответственным исполнителем, представить последнему в письменном виде предложения для включения в проект ответа на обращение или сообщить об их отсутствии.

29. В проекте ответа на обращение гражданина ответственным исполнителем обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей.

Проект ответа должен быть конкретным, ясным по содержанию, мотивированным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Далее проект ответа визируется всеми ответственными лицами, указанными в резолюции, и представляется руководителем соответствующего структурного подразделения на подпись руководителю медицинской организации, или иному должностному лицу, либо уполномоченному на то лицу.

30. Ответ на обращение гражданина не даётся в следующих ситуациях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

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 (часть 1 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, при этом 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 (часть 4 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 (часть 4.1 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

31. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

При этом ответственным исполнителем снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве медицинской организации.

32. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов (часть 3 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

33. 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 медицинской организации 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 медицинскую организацию.

Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки), утверждаемого руководителем медицинской организации.

Согласно части 5 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

34. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается (часть 5.1 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

35. 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 (часть 6 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

36. 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 медицинскую организацию (часть 7 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

37. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах его рассмотрения направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

38. Поступление заявления гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право ответственному исполнителю письменно ходатайствовать перед руководителем медицинской организации о прекращении дальнейшего рассмотрения обращения, если в полученных материалах нет сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

Решение о прекращении рассмотрения принимает главный врач «ГБУЗ ЛеноблЦентр»

39. Общий срок рассмотрения обращения по существу определяется в соответствии с законодательством и составляет 30 календарных дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, при необходимости проведения специальной проверки, в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", либо принятия других мер, руководитель медицинской организации либо уполномоченное на то лицо на основании мотивированного ходатайства исполнителя вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

40. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно предшествующий ему последний рабочий день.

41. Перед отправлением заявителям ответов на обращения граждан ответственным лицом сверяется соответствие подготовленных ответов перечню адресатов, которым направляется информация о рассмотрении обращения, правильность указания адресов для отправки ответов.

42. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата, либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения, дается единый ответ.

43. При поступлении дубликата после направления ответа на основное обращение, заявителю в течение пяти рабочих дней с момента регистрации дубликата направляется соответствующее уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение с приложением копии ответа.

44. Не позднее, чем за 3 рабочих дня до наступления срока рассмотрения обращения, основной исполнитель представляет Руководителю ОМО или уполномоченному им лицу в необходимом количестве экземпляров проект ответа на обращение, визированный всеми ответственными лицами, принимающими участие в его рассмотрении, с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению обращения (копий документов, актов, иных документов, относящихся к предмету обращения).

45. Ответ на обращение гражданина подписывается руководителем медицинской организации, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом, в соответствии с настоящим Положением, либо приказом о наделении полномочиями при работе с обращениями граждан (часть 3 статьи 10 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

V. Порядок завершения работы с обращениями граждан

46. После подписания главным врачом «ГБУЗ ЛеноблЦентр» либо уполномоченного на то лицом, в соответствии с настоящим Положением, ответ на обращение представляется делопроизводителю по работе с обращениями граждан для регистрации установленным образом и отправки адресатам.

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

До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения делопроизводителю, ответственность за них несут ответственные исполнители.

47. Подлинники поступивших с обращением документов (паспорта, дипломы, трудовые

книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

48. Обращение гражданина считается рассмотренным, если в ответе на него даны (освещены) все поставленные в обращении вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

49. Рассмотренные обращения граждан, копии ответов заявителям и другие документы, связанные с разрешением обращений, и подписью главного врача а также ответ на обращение представляется исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

Документы по обращениям граждан в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение гражданина и документы, относящиеся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу.

50. Заявитель либо его представитель, полномочия которого удостоверены соответствующим образом, по письменному заявлению, согласованному с руководителем медицинской организации могут знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, в том числе - с использованием собственных технических средств, 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.

VI. Организация и проведение личного приема граждан

51. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и обеспечивать комфортное нахождение в них граждан и должностных лиц, осуществляющих приём граждан.

Прием граждан может осуществляться в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц.

52. Личный прием граждан в медицинской организации проводится:

Место приема: г. Санкт Петербург Рижский проспект д.43

Главным врачом «ГБУЗ ЛеноблЦентр» Егоровой Ю.С.

Часы приема 1 и 3 среда месяца 10-12

Заместителем главного врача по медицинской части – Цыгановой О.Д.

Часы приема: ежедневно 8.00-13.00

Телефон секретаря: 8(812) 251-08-82

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещения на сайте <http://lokvd.ru> «ГБУЗ ЛеноблЦентр» и на информационных стендах.

53. Предварительная запись на личный прием может осуществляться по телефонам, указанным на официальном сайте <http://lokvd.ru> «ГБУЗ ЛеноблЦентр»

54. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Факт и результаты приема гражданина фиксируется в Журнале личного приема гражданина.

55. Содержание устного 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.

При этом в карточке личного приема гражданина должностным лицом, осуществляющим приём, делается соответствующая резолюция, с указанием поручения по данному обращению и определением ответственного исполнителя.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком.

На письменных обращениях, которые приняты в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме".

56. Материалы, переданные посетителем в ходе личного приёма, передаются на регистрацию по Журналу личного приёма граждан, и по решению должностного лица, осуществляющего прием, установленным порядком ставятся на контроль и направляются на исполнение.

57. Осуществляющее приём должностное лицо вправе привлекать сотрудников структурных подразделений медицинской организации, отвечающих за поднятые при личном приёме вопросы.

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

59. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

60. При нарушении посетителями в ходе проведения личного приёма общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных противоправных действий, в том числе - путём вызова сотрудников органов внутренних дел.

VII. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

61. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях принятия оперативных и действенных мер по своевременному выявлению и устранению нарушений прав, свобод и законных интересов граждан и их причин, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями в медицинской организации.

62. Главный врач контролирует организацию работы с обращениями граждан и их прием лично, так и через заместителя главного врача по медицинской части.

63. В ходе осуществления контроля уполномоченные им должностные лица вправе:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

64. Контроль за состоянием рассмотрением обращений проводится соответствующими должностными лицами с использованием данных, содержащихся в соответствующих регистрационно-контрольных карточках.

65. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в Журнал учета предложений, заявлений и жалоб граждан, который представляется главному врачу, заместителю главного врача по медицинской части для текущего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений ежемесячно, проверяющим работу с обращениями граждан - по их требованию.

66. Врачебная комиссия работает с обращениями граждан.

67. Руководители структурных подразделений должны регулярно проверять состояние

исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан, рассматривать случаи нарушения установленных сроков их рассмотрения, принимать меры по устранению причин нарушений.

68. Нарушения требований законодательства о рассмотрении обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных решений, предоставление недостоверной информации, незаконное разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VIII. Анализ обращений граждан

69. Анализ содержания поступающих обращений и состояния работы по их разрешению проводится в один раз в полугодие заместителем главного врача по медицинской части.

При проведении анализа учитываются количественные и качественные характеристики обращений (в том числе - их повторность), выделяется основная тематика вопросов, исполнительская дисциплина при разрешении обращений, количества удовлетворённых жалоб, наличие фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, неполноты и поверхностности разрешений обращений, участие в разрешении обращений подкомиссии врачебной комиссии по работе с обращениями граждан, наличие фактов обращений граждан по неудовлетворённым жалобам в суды и результаты рассмотрения таких судебных споров, предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан.

70. По результатам анализа обращений составляется аналитическая справка, утверждаемая главным врачом «ГБУЗ ЛеноблЦентр».

IX. Заключительные положения

51. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия последних,

52. Для обеспечения единого применения требований ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации" при работе с обращениями граждан следует использовать рекомендуемые образцы документов, формы которых прилагаются к настоящему Порядку.

53. Вопросы работы с обращениями граждан, не регламентированные данным Порядком, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.