

Общество с ограниченной ответственностью «Центр Семейной Медицины ВЕРА»

П Р И К А З

« 03 » февраля 2015 г.

№ 12

г. Тюмень

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в ООО «ЦСМ ВЕРА»

Во исполнение ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, Приказов Департамента здравоохранения Тюменской области от 22.10.2009 года № 703 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» (с изменениями от 13.12.2011 г. № 708),

УТВЕРЖДАЮ:

1. Порядок рассмотрения обращений граждан РФ в ООО «ЦСМ ВЕРА» (приложение 1)
2. Форму «Журнал регистрации обращений граждан РФ в ООО «ЦСМ ВЕРА» (приложение 2)
3. Форму «Учетная карточка личного приема граждан» (приложение 3).
4. Форму «Анализ внутриучрежденческого мониторинга о состоянии работы по обращениям граждан» (приложение 4)
5. График личного приема граждан руководством клиники (приложение 5).
6. График работы «Горячей линии главного врача» (приложение 6).

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан РФ в ООО «ЦСМ ВЕРА» главного врача Шмелева П.А.
2. Главному врачу Шмелеву П.А., главной медицинской сестре Глушковой И.В.:
 - 2.1. Принять к исполнению порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан РФ в ООО «ЦСМ ВЕРА»
 - 2.2. Вести учетные карточки личного приема граждан.
 - 2.3. Ежемесячно 1 числа следующего месяца сдавать учетные карточки личного приема граждан директору.
3. Главной медицинской сестре Глушковой И.В.:
 - 3.1. Вести журнал регистрации обращений граждан РФ в ООО «ЦСМ ВЕРА».
 - 3.2. Вести ежемесячный мониторинг о состоянии работы по обращениям граждан.
 - 3.3. Обеспечить наличие в регистратуре информации о графике работы «Горячей линии главного врача», графике личного приема граждан руководством ООО «ЦСМ ВЕРА», порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан РФ в ООО «ЦСМ ВЕРА»
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



С.А.Девятковская

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в ООО «ЦСМ ВЕРА»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ООО «ЦСМ ВЕРА» в соответствии с Федеральным законом от 2.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрацию лечебного учреждения.

1.2. Рассмотрению подлежат обращения граждан по вопросам, входящие в компетенцию администрации лечебного учреждения.

1.3. Рассмотрение обращений производится главным врачом, его заместителями, согласно графику приема граждан, утвержденному директором. График приема граждан доводится до сведения населения путем вывески объявлений в регистратуре лечебного учреждения.

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию поликлиники или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все присланные по почте письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают администратору.

2.2 При приеме и первичной обработке документов:

- проверяется правильность адресата корреспонденции и целостность упаковки;
- конверты, проверяется наличие в них документов;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Обращения с пометкой «лично» передаются адресатам невскрытыми.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации администратору.

2.4. Обращения, поступившие по факсу и электронной почте, принимаются и учитываются администратором.

2.5 Не принимаются обращения, не содержащие фамилии обратившегося лица.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в журнале регистрации обращений граждан.

3.2. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер, состоящий из порядкового номера в пределах календарного года, и дата поступления обращения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;

-указываются фамилии и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес, социальный статус. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

-указывается, откуда поступило письмо, его краткое содержание; если письмо переслано, то указывается название организации (из Администрации города Тюмени, Управления по здравоохранению Администрации города Тюмени и т. д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

-обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

-от письма отделяются поступившие подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю.

3.4. В случае если обращение было направлено не по принадлежности из государственных органов или органов местного самоуправления, организаций, оно подлежит возврату, направившей организации.

3.5. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение главному врачу.

3.6. Результаты рассмотрения фиксируются в журнале регистрации обращений граждан.

3.7. На каждое обращение заполняется дело, на обложке которого указываются: регистрационный номер; фамилия, имя, отчество заявителя; домашний адрес; вопрос, по которому обращается заявитель; дата поступления обращения, через какое учреждение оно поступило; кому передано на рассмотрение.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Организацию личного приема граждан директором и главным врачом осуществляет администратор регистратуры Центра.

4.2. График приема граждан директором и главным врачом утверждается директором. График приема доводится до сведения населения путем вывески объявления в регистратуре и на сайте Центра.

4.5. Во время приема директор, главный врач вправе направить заявителя на беседу к конкретному специалисту лечебного учреждения.

4.6. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

4.7. Повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение, если истек установленный срок рассмотрения обращения.

4.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

4.9. На личном приеме руководитель, ведущий прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.10. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий прием.

4.11. После завершения личного приема руководителями и согласно их резолюциям (поручениям) администратор оформляет рассылку документов. Материал передается на рассмотрение исполнителю.

4.12. Администратор направляет руководителю информацию о мерах, принятых по обращениям граждан, рассмотренными ими во время личного приема. В карточке указывается результат

рассмотрения обращения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляется дата.

5. Рассмотрение обращений администрацией лечебного учреждения.

5.1. Администрация поликлиники обязана:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о порядке и времени личного приема;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения, указывать мотивы отклонения, разъяснять гражданам по их просьбе порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, с содержащимися в них критическими замечаниями;

5.2 К поступившему обращению главным врачом пишется резолюция (поручение), которая должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей предписывающих каждому исполнителю

5.3 Контроль исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции (поручении) первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.4 Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место

5.5 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поликлиники, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входят решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресовании обращения.

6. Оставление обращений без рассмотрений

6.1. Администрация поликлиники, ее должностные лица, которым направлено обращение, вправе его не рассматривать по существу, если;

1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же организацию или одному и тому же должностному лицу;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение (в случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- 4) в обращении не указана фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;
- 5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- 6) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. 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 администрацию поликлиники или соответствующему должностному лицу.

7. Срок рассмотрения обращений граждан и порядок его продления

7.1. Руководитель поликлиники обязан дать письменный ответ по существу обращения граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2 В случаях требующих для рассмотрения обращения гражданина может быть продлен не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Требования к оформлению ответа

8.1. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач, или его заместителями в соответствии с компетенцией.

8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

8.3. При ответе в вышестоящие организации должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

8.4. По результатам рассмотрения обращения может быть принят локальный акт (например, о привлечении виновного лица к дисциплинарной ответственности, об оказании материальной помощи). В случае, если экземпляр принятого локального акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

8.5. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

8.6. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

8.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

8.8. Ответ на обращение подлежит регистрации в журнале регистрации исходящей корреспонденции. Отправление ответов без регистрации не допускается.

8.9. По завершению рассмотрения письменного обращения и оформления ответа материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются секретарю главного врача.

8.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе).

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе поликлиники, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращался неоднократно.

9.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять главный врач (или его заместитель).

9.3. В случае, если в ответе, полученном от лица, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

9.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет секретарь главного врача.

10. Обжалование решения, принятого по обращению

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в выше стоящий орган, выше стоящему должностному лицу или в суд в порядке предусмотренном законодательством.

11. Ответственность должностных лиц за нарушение

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование гражданина за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, врачебной тайны (без его согласия), утрата письменных обращений гражданина и (или) материалов по их рассмотрению (за исключением случаев, когда такая утрата является следствием действия обстоятельств непреодолимой силы), влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан РФ
в ООО «ЦСМ ВЕРА».**

Начат:

Окончен:

Регистрационный № п/п, дата регистрации	Тип обращения*	Ф.И.О. заявителя, адрес	От кого поступило (реквизиты)**	Тематика вопросов	Содержание
1	2	3	4	5	6

Резолюция руководителя, дата	Дата контроля***	Отметка об исполнении (дата и номер исх.)	Исполнитель	Примечание
7	8	9	10	11

* Тип обращения:

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.

**Реквизиты – дата и исходящий номер

***Дата контроля – дата, назначенная руководителем для исполнения

Анализ

внутриучрежденческого мониторинга о состоянии работы по обращениям граждан
(при личном обращении к администрации Центра, по записям в «Книге жалоб и предложений», рубрике сайта Центра «Обратная связь», путем проведения анкетирования)

Тематика вопросов	Всего /в том числе обоснованных	%
качество лечения взрослых		
качество лечения детей		
в связи со смертью взрослых		
в связи со смертью детей		
о качестве оказанной услуги		
жалобы на работу клиники		
жалобы на действия медицинского персонала		
несвоевременной и неправильной диагностике		
о проведении ЭВН		
о нарушении вопросов этики и деонтологии медицинскими работниками		
нарушение санэпидблагополучия		
благодарственные письма		
несоответствие медицинской помощи федеральным (региональным) стандартам		
другие (расшифровать)		
Итого:		

от « 13 »



Приложение 5
к приказу Директора
2015 г. № 2

**График
приема граждан по личным вопросам
в ООО «ЦСМ ВЕРА»**

Директор – Девятковская Софья Александровна

Понедельник 13.00-15.00 ч.

Главный врач – Шмелев Павел Анатольевич

вторник 17.00-19.00 ч.

четверг 17.00-19.00 ч.

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе – Дмитриева Ольга Александровна

понедельник 13.00 – 15.00 ч.

четверг 13.00 – 15.00 ч.

от « 13 »



Приложение 6
к приказу Директора
2015 г. № 2

**ГРАФИК
работы «Горячей линии главного врача»**

четверг с 15-00 до 17-00

телефон 8 (3452) 68-59-06