

Приложение № 1
 УТВЕРЖДЕНО
 приказом СПб ГБУЗ «Противотуберкулезный
 диспансер №11»
 от 19.02.2021 г. № 18-А

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Противотуберкулезный диспансер №11»

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Противотуберкулезный диспансер №11» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений Российской Федерации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Противотуберкулезный диспансер №11» (далее – СПб ГБУЗ «ПТД №11»)

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в СПб ГБУЗ «ПТД №11».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в СПб ГБУЗ «ПТД №11» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов СПб ГБУЗ «ПТД №11», развитию и улучшению деятельности учреждения;

«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 СПб ГБУЗ «ПТД №11» и его сотрудников;

«жалоба» – просьба гражданина о защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции СПб ГБУЗ «ПТД №11», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информацию о порядке работы с обращениями граждан в СПб ГБУЗ «ПТД №11» можно получить по телефону: 8 (812) 246-46-10, также на сайте и стенах СПб ГБУЗ «ПТД №11».

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- места и времени личного приема главным врачом СПб ГБУЗ «ПТД №11»

и ответственных лиц;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан

2.3.1. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача СПб ГБУЗ «ПТД №11»: 194214, Санкт-Петербург, пр. Тореза д.93 лит.Б. Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача СПб ГБУЗ «ПТД №11»:ptd11@zdrav.spb.ru или на сайт учреждения, в раздел «Вопрос-ответ».

2.3.2. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (812) 246-46-10.

2.3.3. Письменные, устные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарём в журнале входящих документов и в журнале регистрации заявлений и жалоб (далее – Журнал; Приложение №2).

2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином.

2.4.1. В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача СПб ГБУЗ «ПТД №11», почтовый адрес (индекс) или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, 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.

2.5. Устные обращения граждан

2.5.1. При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

2.5.2. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской помощи в амбулаторных условиях, заведующим отделением СПб ГБУЗ «ПТД №11»

2.5.3. График приема граждан размещается на информационных стендах, а также на сайте СПб ГБУЗ «ПТД №11»

2.5.4. При устном (личном) обращении гражданина в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении 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 вопросов.

2.5.5. Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию СПб ГБУЗ «ПТД №11». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

2.5.6. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений

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

2.5.8. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию СПб ГБУЗ «ПТД №11», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

2.6. Рассмотрение письменных обращений граждан.

2.6.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу СПб ГБУЗ «ПТД №11».

2.6.2. Главный врач СПб ГБУЗ «ПТД №11» в течение трёх рабочих дней с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)

- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

2.6.3. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу СПб ГБУЗ «ПТД №11».

2.6.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

2.6.5. По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

2.6.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

2.6.7. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

2.6.8. В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

2.6.9. В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.6.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

2.6.11. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

2.6.12. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

2.6.13. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

2.6.14. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

2.6.15. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

2.6.16. При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

2.6.17. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

2.6.18. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу (исполняющему обязанности главного врача).

2.7. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача СПб ГБУЗ «ПТД №11» исполнители.

2.8. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

2.10. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом СПб ГБУЗ «ПТД №11» с разъяснением причин отказа.

2.11. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

2.12. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в СПб ГБУЗ «ПТД №11» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

2.13. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

2.14. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в СПб ГБУЗ «ПТД №11» в течение 5 лет.

2.15. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятное 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.

2.16. Документы СПб ГБУЗ «ПТД №11», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в СПб ГБУЗ «ПТД №11» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

2.17. 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.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Все обращения, поступившие в СПб ГБУЗ «ПТД №11», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в СПб ГБУЗ «ПТД №11».

3.3. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

3.4. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.5. Обращения граждан, направленные в СПб ГБУЗ «ПТД №11» органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию СПб ГБУЗ «ПТД №11», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача СПб ГБУЗ «ПТД №11» в течение 7 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.

3.7. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

4.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом.

4.4. Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в СПб ГБУЗ «ПТД №11» осуществляется заместителем главного врача по медицинской помощи в амбулаторных условиях.

4.5. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.6. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

4.7. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Анализ обращений граждан

5.1. Обращения, поступившие в СПб ГБУЗ «ПТД № 11», как в устной, так и в письменной форме, анализируются заместителем главного врача по медицинской помощи в амбулаторных условиях. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, ежеквартально проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

5.2. Результаты анализа представляются главному врачу один раз в год.

5.3. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем секретарю учреждения. Хранение их у исполнителя не производится.

6. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками СПб ГБУЗ «ПТД №11»

6.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников СПб ГБУЗ «ПТД №11», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан путём обращения к главному врачу СПб ГБУЗ «ПТД №11».

6.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач СПб ГБУЗ «ПТД №11»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

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

6.4. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников СПб ГБУЗ «ПТД №11» в судебном порядке.

6.5. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.