



Утверждено
Приказом главного врача
От 12.01.2022г. № 1X

Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан»

Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.06 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее-гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, и устанавливает примерный порядок рассмотрения обращения граждан должностными лицами ООО «Хеликс Тюмень» (далее Центр).

Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, поступившие в Центр устно, письменно, по информационным системам общего пользования, направленным органами управления здравоохранения г. Тюмени и Тюменской области, страховщиками или законными представителями пациентов.

Настоящий Порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращения граждан должностными лицами Центра.

1. Общая часть

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее обращение) – направленные в Центр письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан;

Предложение – рекомендация гражданина по развитию и улучшению деятельности Центра;

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 Центра и/или его должностных лиц, либо критика деятельности Центра и/или его должностных лиц;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Центра.

1.1. В случае служебной необходимости, выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных в Центре обращений, жалоб, консультаций могут быть представлены в органы управления здравоохранения г. Тюмени и Тюменской области по запросу последних и в сроки, определяемые ими в каждом конкретном случае.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.2. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.3. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашения 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. Порядок рассмотрения обращений

- 3.1. Обращение, поступившее в Центр, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.
- 3.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, личный прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

4. Письменные обращения.

4.1. Требования к письменному обращению:

- 4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, свой телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Для облегчения правильного оформления и изложения сущности обращения используется Претензионный бланк (форма прилагается).
- 4.1.2. В случае необходимости, в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 4.1.3. Письменные обращения могут быть вручены гражданином лично должностному лицу в Центре, опущены в «Ящик главного врача», оформлены в виде записи в «книге отзывов и предложений». Порядок рассмотрения одинаков.
- 4.1.4. Обращение, поступившее в Центр или должностному лицу по информационным системам общего пользования (сайт Центр), подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 4.2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.
- 4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.
- 4.2.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу

поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- 4.2.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.2.5. В случае, если 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, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 4.2.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемым законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о возможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

- 5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется должностными лицами Центра, определенными приказом главного врача.
- 5.2. Все письменные обращения регистрируются в день поступления.
- 5.3. На письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер, соответствующий номеру обращения в «Журнале регистрации обращений граждан».
- 5.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.
- 5.5. Письменное обращение направляется заместителю главного врача для рассмотрения по компетенции обращения в день поступления обращения.
- 5.6. По каждому обращению заместителем главного врача не позднее, чем в 30-дневный срок должно быть принято одно из следующих решений:
 - о принятии обращения к рассмотрению,
 - об обоснованности жалобы,
 - о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции Центра,
 - об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 4.2.2.-4.2.5. настоящего Порядка).
- 5.7. Письменное обращение, поступившее в Центр в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение не более 30-дней со дня регистрации письменного обращения.
- 5.8. Заместитель главного врача детально рассматривает обращения граждан по существу поставленных вопросов и готовит ответ заявителю. Он обязан принимать меры к

своевременной и полной проверке обращения, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и формированию предложений по возможным путям устранения причин.

5.9. По результатам окончательного рассмотрения обращения в «Журнал регистрации обращений граждан» заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере и обоснованности обращения, принятом решении, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.

5.10. Ответ на обращение готовится на бланке Центра, подписывается главным врачом/генеральным директором Центра.

5.11. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.12. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию Центра, передается в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее, чем в трехдневный срок, с извещением об этом заявителя. При этом поступившие от заявителя подлинные документы возвращаются заявителю.

5.13. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Центра, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещают заявителей.

5.14. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворенного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.15. вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.

5.16. Ответ на обращение, поступившее в Центр или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.18. Делопроизводство по обращениям граждан ведется ответственным за работу с обращениями граждан.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Центре проводится руководителями (главный врач, заместитель главного врача, директор) и уполномоченными на то лицами в рабочие дни и часы. Информация об этом доводится до сведения граждан.

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

6.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале или в электронной системе учета. Форма ведения журнала или электронной системы учета прилагается.

6.4. В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения и регистрационный номер;
- ФИО, дата рождения, статус обратившегося (по отношению к пациенту Центра, если заявитель и пациент – не одно и тоже лицо);
- почтовый адрес и контактный телефон;
- тематика обращения;
- тип обращения: предложение, заявление, жалоба;
- ФИО и должность ответственного за рассмотрение обращения;
- обоснованность жалобы;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия;
- дата выдачи ответа заявителю.

6.5. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

6.6. Содержание устного обращения заносится в учетную 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.

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

6.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6.9. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Центра.

6.11. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале в установленном порядке.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Руководители Центра и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.