УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУЗ «ОСП»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.А.Гусев

«15» ноября 2018 года

**Порядок рассмотрения обращений граждан**

**в ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника» (ГБУЗ «ОСП»)**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет цели, правила, порядок, ответственность и сроки рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника» (ГБУЗ «ОСП») (далее – Порядок).
2. Настоящий Порядок установлен в целях обеспечения прав граждан при обращении их в ГБУЗ «ОСП» (далее – Учреждение).
3. Обращения граждан могут рассматриваться главным врачом Учреждения, лицом, ответственным за работу с обращениями граждан и делопроизводство по обращениям граждан, назначаемым приказом главного врача (далее – ответственный за работу с обращениями), его заместителями, иными сотрудниками, в должностные обязанности которых входит рассмотрение обращений граждан, а также врачебной комиссией.
4. Сотрудники Учреждения при рассмотрении обращений граждан руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, законами и иными нормативными правовыми актами Челябинской области, локальными нормативными актами учреждении, а также настоящим Порядком.

II. Обеспечение прав граждан на обращение в Учреждению

1. В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными Федеральными законами граждане (заявители) имеют право:
2. обращаться в Учреждение в любой удобной им форме:

* в устной;
* в письменной (в том числе в виде письменных заявлений и записей в книге жалоб и предложений);
* в электронной (в том числе по электронной почте и посредством формы обратной связи на официальном сайте Учреждения в сети Интернет - <http://osp74.ru> (Далее – Сайт);

2) обращаться в Учреждение лично или через своего законного представителя;

3) обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам учреждения и оказания медицинской помощи непосредственно к главному врачу.

1. В целях реализации прав граждан на обращение в Учреждение осуществляется приём граждан:

Адрес места нахождения ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника»:

454138, г. Челябинск, ул. Куйбышева, 19

Телефон: 8(351) 741-26-52

Адрес электронной почты: guzosp@mail.ru

Часы личного приёма граждан главным врачом: каждый четверг 10.00-12.00

Часы личного приёма граждан заместителем главного врача по медицинской части: ежедневно 9.00-16.00

Часы личного приёма граждан заведующими отделений: ежедневно

В Учреждении осуществляется:

1) регистрация и учет поступивших обращений;

2) рассмотрение поступивших обращений;

3) принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

4) подготовка, регистрация и направление ответов заявителям;

5) проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

III. Регистрация и учет поступивших обращений и ответов на них

1. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, поступающие в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книге жалоб и предложений, полученные посредством формы обратной связи на Сайте или направленные из других органов или учреждений.
2. Все поступившие в письменной форме, по электронной почте или через форму обратной связи на Сайте учреждения обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Учреждение и учету в Журнале регистрации обращений граждан (приложение 1).
3. Ответственность за ведение Журнала регистрации обращений граждан возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан.
4. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Учреждения и подписываются главным врачом. Исходящий номер присваивается из Журнала регистрации обращений граждан и состоит из цифры 2 и порядкового номера обращения, разделенных косой чертой. Пример: №2/14.
5. Устные обращения к главному врачу и результаты рассмотрения устных обращений граждан регистрируются в Журнале личного приема граждан (приложение 2).

IV. Делопроизводство по обращениям граждан

1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно.
2. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят:

1) обращение гражданина, в т.ч. распечатка письма, если обращение было сделано в электронной форме;

2) материалы по рассмотрению обращения, в том числе:

* копии протоколов заседаний врачебной комиссии;
* копии запросов в иные учреждении и ответов на них;
* распечатки электронных сообщений;
* прочие материалы;

3) копия ответа заявителю.

1. Срок хранения дел по обращениям граждан в Учреждении составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

V. Правила, последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан

1. Все поступившие в Учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).
2. Все поступившие в Учреждение обращения граждан доводятся до сведения ответственного за работу с обращениями граждан.
3. Ответственный за работу с обращениями граждан в день обращения принимает решение о самостоятельном рассмотрении обращения или о целесообразности:

1) поручить рассмотрение другому сотруднику Учреждении (далее – работник), в должностные обязанности которого входит рассмотрение обращений граждан;

2) поручить подготовку к рассмотрению обращения на заседании врачебной комиссии другому работнику, в должностные обязанности которого входит рассмотрение обращений граждан;

3) рассмотреть обращение на ближайшем плановом заседании врачебной комиссии;

4) провести внеплановое заседание врачебной комиссии по факту обращения.

1. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение (подготовку к рассмотрению) работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.
2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течении семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.
3. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено в Учреждении ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
4. Работник, получивший поручение руководителя о рассмотрении (подготовке к рассмотрению) обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.
5. Работник, получивший поручение о рассмотрении (подготовке к рассмотрению) обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Учреждении, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.
6. Работник, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.
7. Работник, получивший поручение руководителя о подготовке к рассмотрению обращения на заседании врачебной комиссии, несет ответственность за своевременную и всестороннюю подготовку материалов для объективного рассмотрения обращения на заседании.
8. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные учреждении, по исполнению которых может быть указан другой срок.
9. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
10. В случае, если обращение поступило в Учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.
11. В случае, если обращение поступило в Учреждению по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.
12. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, гражданин может обратиться в законном порядке в органы государственного контроля / надзора, суд или иные органы и учреждении.

VI. Рассмотрение устных обращений граждан

1. Устные обращения граждан принимаются и рассматриваются главным врачом.
2. Главный врач проводит личный прием граждан 1 раз в неделю продолжительностью не менее 2-х часов. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются главным врачом и доводятся до сведения граждан.
3. Устные обращения к главному врачу рассматриваются главным врачом в ходе личного приема. Результатом рассмотрения устного обращения является:

1) устный ответ заявителю по существу обращения с согласия заявителя;

2) решение о проведении дополнительной проверки обстоятельств, изложенных в устном обращении заявителя;

3) рекомендация заявителю обратиться в письменной форме;

4) рекомендация заявителю обратиться в иные органы и учреждения.

1. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно по существу обращения.
2. В случае если гражданин не дает своего согласия на ответ в устной форме, либо выставляет иные требования к порядку рассмотрения его обращения, главный врач вправе рекомендовать заявителю обратиться в письменной форме либо обратиться в иные органы и учреждении.
3. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства требуют дополнительной проверки, главный врач с согласия заявителя принимает решение о проведении необходимых мероприятий и организует их проведение в установленном порядке.
4. Обстоятельства и результаты рассмотрения устного обращения вносятся в Журнал личного приема граждан и скрепляются подписями заявителя и главного врача с отметкой о согласии или несогласии заявителя с результатами рассмотрения его обращения.

VII. Использование обращений граждан и результатов их рассмотрения

1. В учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.
2. Лицом, ответственным за работу с обращениями граждан и делопроизводство по обращениям граждан, ежеквартально и по итогам года главному врачу предоставляются результаты анализа поступивших обращений.
3. Обращения граждан, результаты их рассмотрения, а также их содержание и статистика используются в целях управления деятельностью Учреждения.
4. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

Приложение 1

к Порядку рассмотрения обращений граждан

в ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника» (ГБУЗ «ОСП»),

утвержденному приказом главного врача

от «15» ноября 2018 г. № 120

**Журнал**

**регистрации обращений граждан**

*Левая сторона*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес места жительства пациента  (указать)  и/или адрес электронной почты  заявителя | Наименование учреждении, направившей обращение | Дата поступ- ления обра- щения | Дата регис- трации обра-щения | Регис- траци- онный номер обра- щения | Краткое содержание  (повод) обращения |
| 1 | 4 | 5 |  | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

*Правая сторона*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество работника, осуществляющего рассмотрение обращения | Должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения | Результат рассмотрения обращения | Дата регис- трации ответа на обра-щение | Регистрационный номер ответа на обращение | Подпись работника, осущест- вляющего рассмотрение обращения | Подписьруководителя медицинской учреждении |
|
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан

в ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника» (ГБУЗ «ОСП»),

утвержденному приказом главного врача

от «15» ноября 2018 г. № 120

Журнал

личного приема граждан главным врачом

**ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника» (ГБУЗ «ОСП»)**

*Левая сторона*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата и время обра-щения | Продол- житель-ность приема | Фамилия, имя, отчество гражданина | Адрес места жительства пациента (указать)  и/или адрес электронной почты заявителя | Краткое содержание (повод) обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |

*Правая сторона*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество и должность лица, осуществляющего личный прием гражданина | Результат рассмотрения устного обращения гражданина к главному врачу (указать и пояснить)  (устный ответ по существу / решение о дополнительной проверке обстоятельств / гражданину рекомендовано письменное обращение / гражданину рекомендовано обращение в иные органы и учреждении) | Согласие / Несогласие гражданина с результатом рассмотрения его устного обращения к главному врачу, пожелания гражданина | Подпись гражданина, подтверждающая его согласие / несогласие | Подпись должностного лица,  осуществляющего личный прием гражданина |
|
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  |  |  |  |  |