

Положение
«О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц в БУЗ ВО «ВОПБ».

1.2. В соответствии с настоящим Положением в БУЗ ВО «ВОПБ» обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане), кроме обращений, рассмотрений которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

обращение гражданина (далее - обращение) – направленное в БУЗ ВО «ВОПБ» или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а так же локальных актов БУЗ ВО «ВОПБ», 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 БУЗ ВО «ВОПБ», либо критика деятельности БУЗ ВО «ВОПБ»;

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 или временно выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в БУЗ ВО «ВОПБ».

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является письменный (за исключением п. 6.4. настоящего Положения) ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого

входит решение поставленных в обращении вопросов либо отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- законом Российской Федерации от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

2. Требования к оформлению обращения

2.1. Граждане могут направить обращение в БУЗ ВО «ВОПБ» следующими способами:

2.1.1. В письменной форме:

- на почтовый адрес: п. Кувшиново, Вологодский район, Вологодская область, 160010;

- по номерам телефона-факса: 8 (8172) 55-26-00, 55-22-24, 21-77-09;

- путем самостоятельной передачи или доставкой курьером специалистам отдела документооборота и делопроизводства по адресам:

п. Кувшиново, Вологодский район, Вологодская область (администрация, стационарные отделения);

г. Вологда, ул. Залинейная, д. 22Е (амбулаторные психиатрические отделения, дневные стационары).

2.1.2. В форме электронного документа:

- на официальный сайт БУЗ ВО «ВОПБ»: vopb.pfb;

- на электронную почту БУЗ ВО «ВОПБ»: vopb35@vopb35.ru.

2.2. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование медицинской организации БУЗ ВО «ВОПБ», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, 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.

2.3. Обращение, поступившее в БУЗ ВО «ВОПБ» в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать либо наименование медицинской организации БУЗ ВО «ВОПБ», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также предъявляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены: доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или письменное (разрешение) согласие гражданина на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну.

3. Регистрация и учёт обращений

3.1. Обращения в письменном виде и форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в БУЗ ВО «ВОПБ».

3.2. Регистрация обращений осуществляется отделом документооборота и делопроизводства в электронном журнале «Регистрация обращений граждан» в программном комплексе «1С: Документооборот».

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ ВО «ВОПБ», направляются в течение 7 (семи) дней с даты в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении его обращения.

Обращение, поступившее в БУЗ ВО «ВОПБ», содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию обособленных подразделений, расположенных по адресу: г. Вологда, ул. Залинейная, 22Е, направляется в соответствующее подразделение не позднее 3 (трех) дней от даты регистрации, без уведомления гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа:

- обязано обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения;

- несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией;

- обязано соблюдать охраняемую законом тайну.

4.2. Обращение, поступившее в БУЗ ВО «ВОПБ», рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В исключительных случаях, главный врач БУЗ ВО «ВОПБ», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Сотрудник отдела документооборота и делопроизводства, производивший регистрацию обращения, осуществляет контроль соблюдения сроков подготовки ответа.

4.4. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма БУЗ ВО «ВОПБ» и подписываются главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

4.5. Ответ на обращение передается в отдел документооборота и делопроизводства и направляется специалистами отдела в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, не позднее дня окончания срока рассмотрения обращения.

4.6. При необходимости рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются в отдельный материал, который содержит: обращение гражданина, письменное поручение главного врача БУЗ ВО «ВОПБ» по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

4.7. Документы по рассмотрению обращений граждан в БУЗ ВО «ВОПБ» оформляются в дела в соответствии с Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях (приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 31 марта 2015 г. № 526), срок хранения дел составляет 5 лет.

4.8. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он вправе обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Должностное лицо БУЗ ВО «ВОПБ» 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.

5.4. 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 в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо БУЗ ВО «ВОПБ» 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. 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 БУЗ ВО «ВОПБ» либо соответствующему должностному лицу БУЗ ВО «ВОПБ».

6. Личный прием граждан

6.1. Прием граждан в БУЗ ВО «ВОПБ» осуществляется в часы приема, согласно административному регламенту. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения административного регламента на информационных стендах и официальном сайте БУЗ ВО «ВОПБ».

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт гражданина РФ, военный билет (для военнослужащих)).

6.3. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, которая в тот же день передается в отдел документооборота и делопроизводства для дальнейшей регистрации в программном комплексе «1С: Документооборот».

6.5. 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.

6.6. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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 БУЗ ВО «ВОПБ» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Анализ обращений

7.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, лицо ответственное за работу по рассмотрению обращений граждан в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляет главному врачу ежеквартальный статистический отчет и соответствующую аналитическую записку по вопросам, содержащимся в обращениях граждан, готовит анализ показателей и предложений, направленных на устранение недостатков, таких как:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан.