

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в БУЗ РА «Центр медицины катастроф»

1. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) обязательно регистрируются в день их поступления.

2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется ответственным лицом отдельно от других видов делопроизводства. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

3. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан ответственным лицом. Учету подлежат все обращения, поступившие в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются: порядковый номер; фамилия, имя, отчество заявителя; адрес места жительства заявителя; наименование организации, направившей обращение; дата поступления обращения; дата и номер регистрации обращения; краткое содержание (повод) обращения; фамилия, имя, отчество, должность ответственного исполнителя, которому поручено рассмотрение обращения; результат рассмотрения обращения; дата и номер регистрации ответа на обращение.

4. Все поступившие обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя). Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику или о перенаправлении обращения по подведомственности принимает главный врач в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения. В письменном обращении также главным врачом устанавливается контрольный срок. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику организации здравоохранения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

5. Должностное лицо, получившее поручение директора о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

6. Должностное лицо, получившее поручение директора о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у БУЗ РА «Центр медицины катастроф», принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

7. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц

(являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, директор принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ РА «Центр медицины катастроф», в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

9. В случае если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

10. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма БУЗ РА «Центр медицины катастроф» и подписываются директором. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

11. В случае если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае если обращение поступило в организацию здравоохранения по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении. Заявитель может получить ответ на обращение лично.

12. 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.

13. В БУЗ РА «Центр медицины катастроф» ежеквартально проводится анализ поступивших обращений по следующим признакам: количество поступивших обращений и вопросов, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности; количество обращений и вопросов, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины; количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе Ф.И.О. и должностей конкретных медицинских работников (и подразделений), чьи действия обжаловались; принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

14. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю и размещаются на официальном сайте БУЗ РА «Центр медицины катастроф».

15. Устные обращения рассматриваются лицом, к которому обратился гражданин (директор, его заместители, заведующие подразделениями), в ходе личного приема. Заявителем предъявляется документ, удостоверяющий личность.

16. Директором проводится личный прием граждан с периодичностью 1 раз в неделю. Информация о принятых директором, его заместителями, заведующими подразделениями заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

17. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

18. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться к директору БУЗ РА «Центр медицины катастроф», в Министерство здравоохранения Республики Алтай или в суд.