

ПОРЯДОК

о рассмотрении предложений, заявлений, жалоб и об организации приема граждан в ГБУ РД «Детская поликлиника №1»

Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленной форме.

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб в ГБУ РД «Детская поликлиника №1» (далее – обращения) и организации приема граждан в ГБУ РД «Детская поликлиника №1» (далее – Порядок) определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения обращений предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУ РД «Детская поликлиника №1».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке:

- обращение – предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

- предложение – вид обращения гражданина, направленного на улучшение организации деятельности ГБУ РД «Детская поликлиника №1», ее должностных лиц, на решение вопросов оказания медицинской помощи населению;

- заявление – вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и другими правовыми актами;

- жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления его, либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действием (бездействием) юридического или физических лиц;

- коллективное обращение – обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.3. ГБУ РД «Детская поликлиника №1» обязана в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией РФ и действующим законодательством рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью главного врача ГБУ РД «Детская поликлиника №1», которого несет личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и по их приему в ГБУ РД «Детская поликлиника №1» в строгом соответствии с законодательством РФ и настоящей Инструкцией.

1.5. При поступлении заявлений главный врач ГБУ РД «Детская поликлиника №1» в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственной орган или

орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в заявлении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При разрешении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.6. Письменные заявления граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа заявления также данные о месте жительства. На заявления граждан, не содержащие указанных сведений ответы не даются. При этом анонимные письма, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. Коллективными заявлениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы.

1.7. Главный врач, заведующие отделениями ГБУ РД «Детская поликлиника №1» при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на место для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;

- проверять работу по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений и жалоб, либо за содержащиеся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством.

1.9. При разработке настоящей Инструкции «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в ГБУ РД «Детская поликлиника №1» использованы соответствующие инструкции органов власти на основе действующего законодательства и нормативных актов.

2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета жалоб, заявлений и предложений (Приложение №1). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.2. Ведение делопроизводства по обращению граждан осуществляется оператором ГБУ РД «Детская поликлиника №1», который обеспечивает учет и

прохождение документов в установленные сроки, информирует руководство о состоянии их исполнения.

2.3. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются в журнале учета жалоб, заявлений и предложений. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например, Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются, соответственно, буквы «Кл» и «Ан».

2.4. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.5. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только на них можно установить адрес отправителя, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.6. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп «Получено без приложения» или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в учета жалоб, заявлений и предложений указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В графе «примечания» делается пометка «Повторно».

2.8. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек срок его рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ГБУ РД «Детская поликлиника №1», рассматриваются как первичные. По коллективным письмам в графе «примечания» делается отметка «Коллективное». Письма граждан, адресованные главному врачу ГБУ РД «Детская поликлиника №1», передаются оператором, главному врачу. Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения главного врача

ГБУ РД «Детская поликлиника №1», они направляются на исполнение непосредственно в отделения их заведующим.

2.9. Полученные письма передаются согласно указаниям главного врача исполнителям, при этом в журнале учета жалоб, заявлений и предложений граждан делается отметка о дате передачи с указанием фамилии исполнителя.

2.10. При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение руководителю вместе с предыдущими обращениями.

2.10. Заявления с пометкой «лично» или «Только лично» рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.11. Если руководителем, рассматривающим заявления, дано поручение нескольким отделением (должностным лицам), то основным исполнителем является отделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.12. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем отделением или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.13. По каждому обращению не позднее, чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в отделения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению ГБУ РД «Детская поликлиника №1».

2.14. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГБУ РД «Детская поликлиника №1», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее, чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

2.15. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.16. Данные о пересылке заявлений, содержание поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в журнале учета жалоб, заявлений и предложений граждан.

2.17. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, протоколы, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства в организациях и учреждениях здравоохранения.

2.18. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешениям обращений, с надписью «В дело» и подписью руководителя отделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем секретарю делопроизводства директора, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.19. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.20. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у оператора ГБУ РД «Детская поликлиника №1» отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.21. Главный врач ГБУ РД «Детская поликлиника №1» и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, и в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство РФ, а в случае отклонения обращения – разъяснить порядок обжалования принятых решений.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета 6 предложений, заявлений и жалоб и контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.22. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ГБУ РД «Детская поликлиника №1», злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности ЛПУ. На поданные в электронном виде обращения дается ответ в электронном виде и высылается на адрес электронной почты заявителя.

2.23. Сроки хранения заявлений граждан, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующих в органах и учреждениях здравоохранения.

2.24. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения, сдаются в архив ГБУ РД «Детская поликлиника №1».

2.25. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.26. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных заявителем вопросов. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.27. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и исполнения должна быть надпись: «В дело» и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления обращений в ГБУ РД «Детская поликлиника №1».

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить их по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен главным врачом ГБУ РД «Детская поликлиника №1», но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно, устно) заявителю. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

3.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом РФ «О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания РФ, соответствующими Законами субъектов РФ. При получении запроса депутата законодательного органа, главный врач ГБУ РД «Детская поликлиника №1» обязан дать ответ на него не позднее, чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос

должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.5. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией и другими ведомственными нормативными актами.

4. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом ГБУ РД «Детская поликлиника №1» и его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, относящимся к их компетенции. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями руководителя.

4.2. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.3. Прием граждан ведется в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

4.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих отделений ГБУ РД «Детская поликлиника №1».

4.5. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить суть вопроса, с которым он обращается.

4.6. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности, разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляет прием, руководствуясь законодательными 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 ее рассмотрения.

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.

4.7. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (Приложение №4) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение.

4.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

4.9. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач - психиатр для оказания ему медицинской помощи.

5. Контроль, за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Главный врач ГБУ РД «Детская поликлиника №1» осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан. Главный врач ГБУ РД «Детская поликлиника №1» осуществляет контроль за работой с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в ГБУ РД «Детская поликлиника №1» создается постоянно действующая комиссия, которая не реже 1 раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию этой работы, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию главного врача.

5.2. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в законодательные органы субъекта РФ и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае в журнале и обращении проставляется штамп (пометка) «Особый контроль».

5.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.4. Должностное лицо, осуществляющее контроль (секретарь главного врача), на основании имеющегося у него журнала учета и переписки контролирует ход и результаты разрешения обращений, направленных исполнителям.

5.5. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета жалоб, заявлений и предложений, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений главному врачу ГБУ РД «Детская поликлиника №1» ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) – по их требованию.

5.6. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на особый контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности органа или учреждения здравоохранения, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законов интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе ГБУ РД «Детская поликлиника №1».

5.7. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.8. Сотрудник, осуществляющий контроль (секретарь делопроизводитель) обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

5.9. Решение о снятии обращения с контроля принимают руководитель или другое должностное лицо ГБУ РД «Детская поликлиника №1», ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

5.10. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан в ГБУ РД «Детская поликлиника №1» проверяется при его инспектировании, а также путем целевых проверок.

5.11. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.12. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой ГБУ РД «Детская поликлиника №1» по рассмотрению обращений и организации приема граждан ежеквартально представляются главному врачу в виде отчетов «О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан» (Приложение №4).