ПРИКАЗ № 1/21 «и»

по ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России от 09 января 2020 года

«Об утверждении положения об организации работы с

обращениями граждан в ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России»

В соответствии с ФЗ от 2 мая 2006года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России (Приложение № 1).

2. График личного приема главного врача и заместителя главного врача по медицинской части.

3. Назначить ответственным лицом за ведение Журнала регистрации обращений граждан и личного приема по форме, установленной Приложением 3, а также за прием электронных сообщений, поступающих в ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России заместителя главного врача по медицинской части Мухаметьянову А.Р.

4. Разместить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России на официальном сайте ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач Г.Х.Ибрагимов

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ФГБУ санаторий

«Шафраново» Минздрава России

от 09.01.2020г. № 1/21 «и»

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в

ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России

1.Общие положения

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России (далее по тексту Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан.

К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов гражданина (заявителя) по предмету организации и оказания медицинской помощи.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: http://shafranovo.ru

2.2. Почтовый адрес: 452100, Республика Башкортостан, Альшеевский район, село Шафраново, ул. Железнодорожная, 20.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: (34754) 2-53-11.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail: nachmed20@yandex.ru

Номер факса для приема обращений граждан: (34754) 2-53-11.

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 452100, Республика Башкортостан, Альшеевский район, село Шафраново, ул. Железнодорожная, 20.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 08.30. до 17.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.4. На официальном сайте ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России, на информационных стендах ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России размещена следующая информация:

Личный прием граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России осуществляется главным врачом Ибрагимовым Галим Хакимьяновичем еженедельно по вторникам с 11.00 до 12.00, заместителем главного врача по медицинской части Мухаметьяновой Айгуль Раисовной еженедельно по четвергам с 15.00 до 16.00.

Ежедневный личный прием граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи заведующими отделений осуществляется в рабочее время.

3. Прием, учет и регистрация обращений

3.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение одного дня с момента поступления (устные обращения - в момент поступления) в Журнале учета обращений граждан.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в Журнале учета обращений граждан в соответствии с настоящим Положением. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в Журнале учета обращений граждан.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

3.3. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

3.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться:

- лично в ФГБУ санаторий «Шафраново» Минздрава России;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;

- электронной почтой в медицинскую организацию.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача, заместителя главного врача по медицинской части или по их письменному поручению - других должностных лиц.

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

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

4.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических.

4.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.6. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

4.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.8. 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, принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.9. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

4.10. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

4.11. Ответы по обращениям подписывает главный врач.

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

4.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.

5. Организация личного приема

5.1. Прием граждан главным врачом и заместителем главного врача по медицинской части проводится 1 раз в неделю (Приложение 2), заведующими отделениями ежедневно в свои рабочие часы.

5.2. Место, дни и часы приема граждан доводятся до сведения граждан через информационные стенды. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

5.3. Прием граждан проводится в порядке очередности.

5.4. 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 вопросов.

5.5. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

6. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения.

6.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен главным врачом, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

6.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению учреждения, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

7. Хранение

Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ФГБУ санаторий

«Шафраново» Минздрава России

от 09.01.2020г. № 1/21 «и»

ГЛАВНЫЙ ВРАЧ

ИБРАГИМОВ ГАЛИМ ХАКИМЬЯНОВИЧ

Прием по личным вопросам

Место: Административный корпус

Время: по вторникам с 11.00 до 12.00

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВНОГО ВРАЧА

ПО МЕДИЦИНСКОЙ ЧАСТИ

МУХАМЕТЬЯНОВА АЙГУЛЬ РАИСОВНА

Прием по личным вопросам

Место: Приемное отделение(регистратура)

Время: по четвергам с 15.00 до 16.00

Приложение 3
к приказу ФГБУ санаторий
«Шафраново» Минздрава России
№1/21и от 09.01.2020г.

Журнал регистрации обращений и личного приема граждан

№ п/п	Входящий номер	Дата регистрации	Вид обращения первичное/ повторное	Ф.И.О. заявителя, документ удостоверяющий личность	Домашний адрес, телефон, электронная почта	Краткое содержание	Срок исполнения, Ф.И.О исполнителя, подпись исполнителя	Результат исполнения, подпись исполнителя	Исходящий номер, примечание