

Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

ПРИКАЗ

«19» июня 2014 г.

№ 325/4

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ
«Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница», в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», информационным письмом Росздравнадзора от 24.05.2013 г. «О деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по рассмотрению обращений граждан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Порядок рассмотрения обращения граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» согласно приложению №1 (далее Порядок);
 - 1.2. форму «Журнал регистрации обращений граждан» согласно приложению №2;
 - 1.3. форму «Журнал учёта личного приема граждан» согласно приложению №3;
 - 1.4. форму «Карточка личного приема гражданина» согласно приложению №4;
 - 1.5. график личного приёма граждан (Приложение №5)
2. Заведующим отделениями:
 - 2.1. обеспечить размещение информации в отделениях о настоящем Порядке;
 - 2.2. организовать рассмотрение устных обращений в ходе личного приёма с фиксацией информации о принятых заявителях в «Журнале учёта личного приема граждан»;
 - 2.3. проводить ежеквартальный анализ поступивших устных обращений с предоставлением информации в ОМО больницы;
3. Заведующей медицинской канцелярией И.В. Можаровой организовать отдельное делопроизводство по обращениям граждан.

4. Заведующему ОМО Г.М. Рыбинскому организовать ежеквартальный анализ поступивших обращений с предоставлением информационно-аналитической справки главному врачу.
5. Заведующей Реабилитационным отделением для проведения психосоциальных индивидуальных и групповых мероприятий Е.Ю. Струковой организовать ежеквартальное проведение анонимного анкетирования граждан в целях изучения удовлетворённости оказанной медицинской помощью с предоставлением информационно-аналитической справки главному врачу.
6. Начальнику отдела компьютерного обеспечения Д.Н. Чепрасову разместить на официальном сайте ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» настоящий Порядок.
7. Начальнику отдела кадров Л.В. Гуменюк довести настоящий приказ до заинтересованных лиц под роспись.
8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.К. Гажа

Порядок рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» (далее - Порядок) разработан в целях повышения открытости, результативности и качества, доступности приема и рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при приеме и рассмотрении обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница».

1.2. Обращение гражданина в администрацию ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» - это предложение, заявление или жалоба, поданная в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», а также настоящим Порядком.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Результатом рассмотрения обращения могут являться:

- ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

- отказ в рассмотрении обращения.

Процедура рассмотрения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Информирование о приеме и рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»;
 - с использованием телефонной связи;
 - посредством размещения на сайте учреждения в сети интернет.
- 2.2. Местонахождение ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»: улица Московская 27, г.Тамбов, 392000, контактный телефон (телефон справок): 8(4752) 71-21-71, 72-72-92; факс: 72-68-41; адрес электронной почты: gazatpb@mail.ru; сайт www.ogbuztpkb.ru;
- 2.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» сообщаются по телефонам для справок, а также размещаются на информационном стенде внутри здания.
- 2.4. На информационных стендах в помещениях ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» размещается следующая информация:
- настоящий Порядок;
 - извлечения из законодательных и иных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по приему и рассмотрению обращений граждан;
 - порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, осуществляющих прием и рассмотрение обращений граждан.
- 2.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в которой позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
- 2.6. Сотрудники, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.
- 2.7. Гражданин с учетом графика (режима) работы ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, электронной почты.
- 2.8. Граждане в обязательном порядке информируются:
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
 - о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2. В течение 7 дней направляется ответ гражданину на обращение, в котором обжалуется судебное решение, а также сообщение заявителю в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению (при условии, что поддается прочтению его фамилия и обратный адрес).

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница», подлежит направлению в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письменные обращения адресуются на имя главного врача больницы.

4.2. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости к письменному обращению дополнительно прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

4.3. Письменное обращение может поступить нарочным (либо доставлено лично заявителем), почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

4.4. Обращения граждан в форме электронного документа регистрируются и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и настоящим Порядком для письменных обращений.

4.5. Прием и регистрация обращений проводится лицом ведущим делопроизводство. При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении: дата поступления обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба); данные о наличии приложений; данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, заявителя, место его проживания (адрес). Датой поступления считается дата, указанная на штампе больницы.

4.6. Не подлежат рассмотрению обращения, в которых согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ;

содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членам его семьи;

обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;

обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

обращения, в которых обжалуются судебные решения.

4.7. После регистрации обращение подлежит направлению главному врачу больницы для рассмотрения.

4.8. Главный врач передает рассмотренные обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство для исполнения заместителям в соответствии с распределением обязанностей, либо руководителям структурных подразделений, в компетенцию которых входят поставленные в обращении вопросы.

4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.10. Лицо ответственное за делопроизводство вносит в журнал регистрации обращений граждан содержание резолюции главного врача, информацию о назначенном исполнителе (соисполнителях), сроках исполнения поручений и направляет обращение и прилагаемые к ним документы исполнителю.

4.11. Исполнитель рассматривает обращение по существу поставленных вопросов и готовит проект ответа, который направляется главному врачу для согласования.

5. Рассмотрение обращения исполнителем

5.1. Основанием для рассмотрения обращения исполнителем является поступление к нему обращения гражданина с резолюцией руководителя.

5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении, и готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе;

проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

При подготовке ответа исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, заявление признается обоснованным и в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создавших угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационные номера обращения и ответа, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляет главный врач или уполномоченные им на то лица, его заместители, а так же руководители структурных подразделений больницы, согласно графику (Приложение №5)

6.2. Главный врач осуществляет приём по предварительной записи, которую производит секретарь в Журнале учёта личного приёма.

6.3. При явке на приём к главному врачу гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность секретарю, который оформляет карточку личного приёма гражданина.

6.4. При явке на приём к заместителю главного врача, руководителю структурного подразделения гражданин так же предъявляет документ, удостоверяющий его личность непосредственно лицу осуществляющему приём, который оформляет карточку личного приёма гражданина и фиксирует факт приёма записью в Журнале учёта личного приёма.

6.5. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием (осуществлении личного приёма) в случае, если обратившийся находится

в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

6.6. В случае невозможности осуществления личного приема главный врач определяет иное время (день) приема или лицо, уполномоченное вести прием в установленный день.

6.7. Главный врач, осуществляющий личный прием, выслушивает личное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения своим заместителям или руководителям подразделений.

6.8. 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 приёма.

6.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема гражданин может оставить письменное обращение, которое вместе с карточкой личного приёма подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с процедурами, изложенными в пунктах 4.1. – 5.5. настоящего Порядка.

6.10. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.12. Карточки личного приёма хранятся совместно с журналом учёта личного приёма у лица, осуществляющего регистрацию приёма.

7. Организация контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

7.1. Сотрудник, ответственный за делопроизводство несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

7.2. Исполнители несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

7.3. Главный врач несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

7.4. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

7.5. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

7.6. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется организационно методическим отделом больницы. Анализ поступивших в больницу обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально. Информационно-аналитические справки направляются главному врачу

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции.

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо в управление здравоохранения Тамбовской области.

Утверждено приказом ОГБУЗ «ТПКБ»

От «__» июня 2014 г. №__

Форма «Журнал регистрации обращений граждан»

№ п/п	Дата поступления	фамилия, имя, отчество заявителя	Место (адрес) проживания заявителя	вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Наличие приложений
1.					

Резолюция руководителя	Кому поручено исполнение	Срок исполнения	Результат рассмотрения	Дата исполнения	Дата отправки и исходящий номер

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

N п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	ФИО и подпись лица, осуществляющего прием
1						

ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

Карточка личного приема гражданина

Дата приема _____ № _____

Заявитель _____
(Ф.И.О.)

Адрес заявителя _____

(индекс, почтовый адрес, телефон)

Прием
осуществлял _____
(Ф.И.О., должность)

Содержание устного
обращения _____

Результаты рассмотрения:
1. Дано устное разъяснение _____

2. Принято письменное обращение _____

Подпись лица, осуществляющего прием _____

График личного приёма граждан

Главный врач: Гажа Андрей Константинович

Приём граждан: Понедельник 11.00 – 13.00

Приём сотрудников: Четверг 14.00 – 15.30

Заместители главного врача:

Баранов Алексей Викторович

Приём граждан: Вторник 14.00 – 15.00

Ермолаев Виктор Владимирович

Приём граждан: Среда 11.00 – 12.00

Низкин Сергей Иванович

Приём граждан: Четверг 11.00 – 12.00

Заведующие отделениями:

Приём граждан: Понедельник, Вторник, Пятница 12.00 – 14.00