

УТВЕРЖДЕНО
приказом СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46»
от 02.07.2021 года №139

Главный врач
СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46»

Д.В. Савельев



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждан в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46»

1. Общая информация

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регламентами Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга.

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

К обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации.

Положение по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46», (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46».

Рассмотрение обращений граждан включает также рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.2. Конечным результатом рассмотрения обращения являются:

– устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ранее ответов и разъяснений;

– необходимые действия, осуществленные по существу поставленных вопросов и с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ранее ответов и разъяснений.

1.3. Требования к обращению гражданина.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению копии относящихся к существу вопроса документов и материалов.

Письменное обращение с доставкой по почте или с нарочным направляется по почтовому адресу СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46»:

192174, г. Санкт-Петербург, ул. Седоза, д. 95, кор. 2.

Письменное обращение может быть сдано в приемную главного врача в часы работы учреждения.

Обращение может быть направлено по электронной почте (p46@zdrav.spb.ru), которое подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Информация о регистрации обращения и структурном подразделении СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46», которому рассмотрение поручено, а также установленном сроке его исполнения предоставляется в часы работы учреждения делопроизводителем или секретарем по телефону: 8 (812) 362-03-68.

1.4. Обращение не рассматривается в случае:

– если в обращении (в том числе, направленном по электронному адресу) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст обращения не поддается прочтению (о чем заявитель уведомляется, если фамилия и адрес его поддаются прочтению);

– если от гражданина поступила просьба не рассматривать его обращение.

2. Административные процедуры

Административные процедуры по рассмотрению обращений включают в себя прием и первичную обработку письменных обращений граждан, регистрацию поступивших обращений и направление их на рассмотрение, осуществление контроля за соблюдением срока исполнения обращения, рассмотрение обращения в структурных подразделениях СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» и подготовку проекта ответа, оформление ответа на обращение и направление его адресату, соблюдение конфиденциальности переписки, обеспечение сохранности материалов рассмотрения обращения и архивное хранение.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

Прием, первичная обработка обращений граждан производится централизованно делопроизводителем (секретарем) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46». Обращения граждан, лично передаваемые в приемную главного врача СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46», принимаются только при вскрытых конвертах.

При приеме обращений граждан в случае наличия копии обращения на ней по просьбе заявителя ставится отметка СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» с указанием даты поступления документа.

Конверты с поступившими в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» документами вскрываются делопроизводителем (секретарем) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46», скрепляются с документами и сопровождают их на всех этапах рассмотрения.

2.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Регистрация письменных обращений граждан (в том числе сопровождаемых письмами из вышестоящих или сторонних организаций) и связанной с ними корреспонденции осуществляется централизованно делопроизводителем (секретарем) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46».

Документы, поступившие главному врачу СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» в ходе личного приема граждан, также подлежат регистрации централизованно делопроизводителем (секретарем) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46».

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трёх) дней с момента поступления в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46». Регистрация осуществляется в Журнале регистрации обращений (благодарностей) граждан СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» (Приложение №2).

Документы, поступившие в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» по одному и тому же вопросу из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46», и если со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются повторными.

Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, повторными не считаются.

В Журнале регистрации обращения вводятся: дата поступления обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства и льготная категория автора обращения или фигуранта), тематика обращения, резолюция главного врача СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» по исполнению обращения и срок его исполнения, присвоенный обращению регистрационный номер.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46», направляется в течение 3 (трёх) дней с даты регистрации в соответствующий орган исполнительной власти или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. Копии сопроводительного письма и обращения заявителя, направленного по принадлежности, сохраняются в деле.

2.3. Направление обращения на рассмотрение.

Обращения, определенные к исполнению главным врачом, ответственные исполнители получают у делопроизводителя (секретаря) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» под роспись. Обращения, требующие срочного исполнения, передаются ответственному исполнителю непосредственно после их регистрации.

Ответственный исполнитель, участвующий в процессе создания, регистрации и хранения документов, несет ответственность за сохранность как самих документов, так и информации о них в соответствующих базах данных, а также за оперативность представления информации лицам, имеющим право на ее получение.

2.4. Сроки исполнения обращения и порядок их продления.

Для всех видов письменных обращений граждан – индивидуальных и коллективных, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Письменное обращение гражданина, поступившее в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46», рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются не позднее 15 (пятнадцати) дней с даты их регистрации.

Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей рассматриваются в сокращенные сроки – до 15 (пятнадцати) дней с даты их регистрации.

В случае невозможности исполнения поручения по объективным причинам в течение 30 (тридцати) календарных дней главный врач СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» принимает решение о продлении срока исполнения обращения, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. После принятия главным врачом СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» подобного решения исполнителем (ответственным исполнителем) заявителю направляется промежуточный ответ до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты регистрации (автору запроса направляется уведомление).

При исполнении поручений следует иметь в виду:

- поручения с конкретной датой исполнения выполняются в указанный срок;
- поручения с пометкой “незамедлительно” – в течение одного дня с даты подписания и регистрации поручения (резолюции);
- поручения с пометкой “весьма срочно” – в двухдневный срок с даты подписания и регистрации поручения (резолюции);
- поручения с пометкой “срочно” – в трехдневный срок с даты подписания и регистрации поручения (резолюции);
- поручения с пометкой “оперативно” – в течение 10 (десяти) дней с даты подписания и регистрации поручения (резолюции).

Сроки исполнения поручений исчисляются в календарных днях.

Корректировка срока исполнения поручения производится главным врачом СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46», на основании обращения ответственного исполнителя, представляемого не позднее чем за 2 (два) дня до истечения срока.

2.5. Требование к ответу на обращение граждан.

Ответ на обращение должен содержать ответы по существу поставленных в нем вопросов, входящих в компетенцию СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46».

2.6. Отправление ответа на обращение граждан.

Отправление документа адресату производится централизованно делопроизводителем (секретарем) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» после проверки наличия:

- даты и номера;
- адреса с почтовым индексом;
- исходящего регистрационного номера;
- ссылки на номер и дату документа, на который дается ответ;
- фамилии исполнителя с указанием номера его телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи должностного лица на документе.

В случае неправильного оформления документа исполнителем, делопроизводитель (секретарь) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» возвращает документ исполнителю с указанием ошибки, либо приглашает исполнителя к себе (по документам срочного характера) для ее исправления.

Выдача документов на руки адресату допускается в исключительных случаях в связи со срочностью решения поставленных вопросов. Выдача производится под роспись получателя с указанием фамилии и инициалов, даты получения документов.

2.7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.7.1. Информация об исполнении обращения предоставляется в часы работы учреждения делопроизводителем (секретарем) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» по телефону: 8 (812) 362-03-68. Делопроизводитель (секретарь) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» информирует автора обращения о регистрационном номере обращения, установленном для его рассмотрения сроке и исполнителе, при необходимости дает номер его служебного телефона.

2.7.2. При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять исполнителю дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании; а также знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Порядок и формы осуществления контроля исполнения обращений.

Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений, заместителями главного врача по медицинской части СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46».

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после первичного рассмотрения обращения главным врачом в соответствии с его указаниями по исполнению обращения.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в его обращении вопросов или предоставление ему необходимых разъяснений;
- представление исполнителем информации о решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;
- переадресация обращения гражданина в иной орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и ответа заявителю).

Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции по работе с обращениями граждан также предусматривает возможность проведения проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан в структурных подразделениях СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46».

Руководители структурных подразделений СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» и непосредственные исполнители поручений несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заместитель главного врача по медицинской части СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» осуществляет анализ работы с обращениями граждан.

Делопроизводитель (секретарь) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» на основе информации, содержащейся в Журнале регистрации обращений граждан представляет главному врачу СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» информацию о состоянии исполнительской дисциплины по данному вопросу.

III. Ответственность работников СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» при исполнении ими функции по рассмотрению обращений.

3.1. Сотрудники СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» в соответствии с законодательством Российской Федерации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

3.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочием лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение изложенных в обращении граждан сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую законом тайну граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за

ним обращения граждан определенному руководителем структурного подразделения сотруднику или работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46».

УТВЕРЖДЕНО

приказом СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» от 02.07.2021
года №139

Главный врач
СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46»

Д.В. Савельев

Форма «ЖУРНАЛА регистрации обращений граждан»

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес, Контактные телефоны	Вид обращения (краткое содержание)	Принятое решение
1	2	3	4	5	6

УТВЕРЖДЕНО

приказом СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46» от 02.07.2021
года №139Главный врач
СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №46»

Д.В. Савельев

График личного приема граждан**Главный врач:****Василевская Людмила Николаевна**

Тел. 362-03-68

Эл.почта: p46@zdrav.spb.ru

График приема:

Кабинет	понеделник	вторник	среда	четверг	пятница
1	Нет приёма	10.00-13.00	10.00-13.00	14.00-16.00	10.00-13.00

Заместитель главного врача по медицинской части:**Терехов Руслан Юрьевич**

Тел. 362-25-27

Эл.почта: p46@zdrav.spb.ru

График приема:

Кабинет	понеделник	вторник	среда	четверг	пятница
2	09.00-12.00 Амбулаторный прием 13.00-14.30	09.00-12.00 Амбулаторный прием 15.00-16.30	15.00-18.00 Амбулаторный прием 13.00-14.30	09.00-13.00 Амбулаторный прием 13.30-15.00	Нет приёма Амбулаторный прием 13.00-14.30