

Областное государственное автономное учреждение здравоохранения
«Врачебно-физкультурный диспансер»
(ОГАУЗ «ВФД»)



УТВЕРЖДАЮ:

главный врач ОГАУЗ «ВФД»

Е.Н.Пашкова

2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ОГАУЗ «ВФД»**

г.Томск

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «ВФД»

1.1. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу ОГАУЗ «ВФД», заместителю главного врача по медицинской части или заведующим отделением лично или через своего законного представителя.

1.2. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждение обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.3. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации: о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи; об адресах электронной почты и интернет сайта ОГАУЗ «ВФД» (<http://tvfd.tomsk.ru>); о графике личного приема граждан главным врачом ОГАУЗ «ВФД» и заместителя главного врача по медицинской части (информация на стенде и на сайте учреждения).

2. Требования к письменному обращению

2.1. Обращения граждан могут поступать в ОГАУЗ «ВФД» в устной, письменной форме или по электронной почте.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (или уведомление о переадресации обращения), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

2.4. Гражданин имеет право обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации.

3.2. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в учреждении в журнале регистрации жалоб и обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на секретаря руководителя ОГАУЗ «ВФД». Учету подлежат все обращения, поступившие в учреждение в письменной форме, по электронной почте или направленные из других органов или организаций.

4. Рассмотрение обращения.

4.1. Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращения не содержащих фамилии и адреса заявителя). Жалобы граждан не должны направляться работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

4.2. Работник учреждения, получивший поручение главного врача ОГАУЗ «ВФД» о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

4.3. Работник учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Работник учреждения, получивший поручение руководителя учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

4.4. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являются дееспособными гражданами) выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач ОГАУЗ «ВФД» принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, 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.

4.6. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено учреждением ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач ОГАУЗ «ВФД» вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.7. 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. В ответе гражданину указывают меры, принятые к виновным работникам.

4.8. Гражданин имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения.

5.1. 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.

5.2. В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение

поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

6. Личный прием граждан.

6.1. Главный врач ОГАУЗ «ВФД» проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Часы приема по личным вопросам: каждый понедельник с 15.00 до 16.00.

6.2. Информация о принятых главным врачом ОГАУЗ «ВФД» заявителях фиксируется секретарем руководителя в журнале личного приема граждан.

6.3. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

6.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему обратиться.

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

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.