

УТВЕРЖДЕНО

Приказом

Главного врача

№ 19 от «15» 02 2024 г.

 О.В.Воронова
М.п.

Положение

о порядке работы с обращениями граждан, связанными с защитой прав граждан в сфере охраны здоровья

Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в ГБУ РО «ПАБ» (далее – Положение) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан в отделениях, отделах, лабораториях ГБУ РО «ПАБ».

Настоящее Положение разработано на основании:

- Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Требования настоящего Положения распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1. Порядок рассмотрения устных обращений

Личный прием граждан регламентируется ст. 13 Закона № 59-ФЗ. Личный прием граждан в ГБУ РО «ПАБ» осуществляют должностные лица в соответствии с графиком работы, размещенном на официальном сайте и на стендах в ГБУ РО «ПАБ».

В случае обращения гражданина по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина может осуществляться должностным лицом в ближайшее свободное время независимо от утверждённого графика приёма.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, а также иной документ, удостоверяющий его личность, в

соответствии с законодательством Российской Федерации). Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации. Регистрационный номер и дата его получения присваивается непосредственно в отделе, отделении, лаборатории, а в случае отсутствия технической возможности, данное обращение направляется в приемную главного врача ГБУ РО «ПАБ» для его регистрации.

Должностное лицо в ходе личного приема имеет право отказать пациенту (представителю) в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием, или не относящиеся к ведению ГБУ РО «ПАБ», то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

2. Порядок рассмотрения письменных обращений

В соответствии с п. 1 ст. 7 Закона № 59-ФЗ письменное/электронное обращение должно содержать следующую информацию:

- наименование организации, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О., должность соответствующего должностного лица;
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения достаточно почтового/электронного адреса одного заявителя;
- суть обращения;
- личная подпись (подписи) и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

При направлении обращений граждан в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), данное сообщение распечатывается, регистрируется и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

По письменному/электронному обращению могут быть приняты следующие решения: рассмотрение по существу ответственным лицом, сообщение гражданину о невозможности рассмотреть обращение.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты,

указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Все письменные/электронные обращения подлежат обязательному рассмотрению.

Обстоятельства, при которых дать письменный ответ по существу не представляется возможным:

– если в письменном/электронном обращении не удастся идентифицировать обращающееся лицо, т.к. не указаны Ф.И.О. полностью (анонимное обращение), либо одно из этих данных;

– если в письменном/электронном обращении не указан почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если по существу поставленного в обращении вопроса ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (п. 6 ст. 11 Закона № 59-ФЗ));

– если письменное обращение не поддается прочтению, заявитель при этом уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, заявитель при этом уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки (п. 5 ст. 11 Закона № 59-ФЗ);

– если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

Сроки рассмотрения обращений граждан определены ст. 12 Закона № 59-ФЗ — ответ на обращение дается в течение **30 дней** с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен в исключительных случаях не более чем на 30 дней. Исключительность случая и возможность продления срока ответа на обращение согласовывается с главным врачом ГБУ РО «ПАБ».