

РЕГЛАМЕНТ работы ГБУ РС (Я) «Детская городская больница» с обращениями граждан

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает основные требования к организации рассмотрения и правилам ведения делопроизводства с обращениями граждан в ГБУ РС (Я) «Детская городская больница» (далее – ГБУ РС (Я) «ДГБ»).

1.2. ГБУ РС (Я) «ДГБ» действует в соответствии с Конституцией РФ, федеральным законодательством, регулирующим работу с обращениями граждан в РФ, другими федеральными нормативно-правовыми актами, Конституцией РС (Я), Регламентом Правительства РС (Я), другими нормативно-правовыми актами РС (Я), Регламентом работы и приказами Министерства здравоохранения РС (Я) с обращениями граждан, Уставом ГБУ РС (Я) «ДГБ», а также настоящим Регламентом.

1.3. Сотрудники ГБУ РС (Я) «ДГБ» выполняют работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее по тексту - обращения), поступающих на имя главного врача ГБУ РС (Я) «ДГБ», его заместителей, заведующих отделениями (далее - Отделения), ведут информационно-справочную работу, связанную с обращениями граждан, осуществляют функции контроля исполнения обращений и доведения информации до обратившихся граждан.

II. Прием и регистрация поступающих обращений

2.1. Все обращения, а также материалы, связанные с их рассмотрением, поступившие в ГБУ РС (Я) «ДГБ» почтовой, факсимильной связью, в форме электронного документа, по телефону «Горячая линия», представленные лично, подлежат регистрации в день их поступления в журнале учета обращений (работа телефона «Горячая линия» регламентирована отдельным нормативным актом). Все поступившие главному врачу ГБУ РС (Я) «ДГБ» письменные обращения граждан, регистрируются у секретаря приемной и передаются на рассмотрение главного врача либо его заместителей. Обращения, поступившие в адрес заведующих отделениями, регистрируются у руководителей соответствующих подразделений.

- 2.2. При регистрации письменного обращения (приложения №2, №3):
- проставляется дата поступления письма и присваивается порядковый

номер;

- отмечается вид обращения (письменное, телеграмма, факс, электронный документ и т.д.);

- определяется и отмечается вид обращения: жалоба, заявление, предложение;

- адрес заявителя регистрируется с соблюдением следующего порядка: район, город, улица, дом, квартира;

- отмечается тип автора обращения (персональное, коллективное, анонимное), фамилия и инициалы автора вносятся в именительном падеже. Коллективное обращение отмечается как «коллективное», после чего в скобках указываются 2-3 фамилии, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными признаются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, общественных и иных организаций, подписанные членами одной семьи, а также обращения, подписанные более чем одним заявителем. Общее число авторов указывается в аннотации письма;

- определяется и отмечается социальное положение и льготный состав автора обращения (за исключением коллективных);

- обращение проверяется на повторность или многократность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. При необходимости повторные письма ставятся на контроль. Многократные - обращения по одному и тому же вопросу, по которому автору давались исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами. При регистрации повторных или многократных писем им присваивается номер предыдущего обращения гражданина, и через дефис добавляется число, равное количеству повторных либо многократных обращений;

- обращению присваивается статус – «контрольный». На обращения, пересланные из федеральных, республиканских органов власти с поручением проинформировать о результатах, ставится отметка СК - специальный контроль;

- если обращение переслано из Администрации Президента РФ, Аппарата Правительства РФ, Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Министерства здравоохранения РФ, Администрации Главы РС (Я), Правительства РС (Я), Государственного Собрания (Ил Тумэн) РС (Я), Министерства здравоохранения РС (Я) и других органов федеральной и республиканской власти, то отмечается индекс данной организации, номер и дата обращения;

- составляется аннотация письма (краткое содержание), которая должна быть четкой, краткой, отражать содержание заявления, предложения, жалобы;

- указывается количество листов обращения (например: прил. на 6

листах).

Регистрационная карточка прикрепляется к обращению и передается на рассмотрение главного врача или его заместителей, заведующим отделениями, если обращение адресовано в их адрес.

2.3. При регистрации обращения, поступившего во время личного приема главного врача - заводится регистрационная карточка, согласно приложению № 4. Обращение, поступившее во время личного приема заместителями главного врача, заведующими отделениями заносится в соответствующий журнал.

III. Рассмотрение обращений

3.1. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в установленном порядке, направляются на рассмотрение главного врача или его заместителям, заведующим отделениями, если обращение адресовано в их адрес, согласно распределению обязанностей и курируемым вопросам. К обращению прикладывается регистрационная карточка.

3.2. Обращения граждан рассматриваются руководством ГБУ РС (Я) «ДГБ» и направляются с поручением исполнителю не позднее 2-х дней. Исключение могут составлять обращения, в которых поставленные вопросы требуют дополнительной проработки по их рассмотрению. В резолюции указываются конкретное поручение и исполнитель, а также срок исполнения обращения. Поручение (резолюция) должностного лица является контрольным.

Жалобы не должны направляться для рассмотрения тому структурному подразделению и должностному лицу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются.

В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться цветные сигналы «Весьма срочно» и «Срочно». Срок исполнения таких обращений составляет соответственно 3 и 7 дней.

При не указании руководством ГБУ РС (Я) «ДГБ» сроков рассмотрения и представления ответа, срок ответа определяется в соответствии с действующим законодательством (30 дней со дня регистрации письменного обращения, кроме обращений содержащих информацию о возможных нарушениях в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации). В установленные 30 дней (20 дней при возможных нарушениях в сфере миграции) входит время на регистрацию, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего письмо и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на данное обращение не дается (ст. 11 ФЗ-59-2006 года).

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня

регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (ст.11 ФЗ-59-2006г)

3.5. Обращение гражданина с резолюцией должностного лица направляется через приемную главного врача в адрес исполнителя.

3.6. Секретарь приемной главного врача ГБУ РС (Я) «ДГБ» :

- передает обращение гражданина вместе с контрольной карточкой исполнителю согласно резолюции руководства.

3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется каждому ответственному лицу, а ответственным признается то должностное лицо, которое указано первым. Сотрудники, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить ответственному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки проекта ответа.

3.8. Авторы обращений, за исключением случаев, когда не указан адрес автора, должны быть уведомлены о переадресации обращения по телефону или при личном приеме, о чем исполнители делают запись в регистрационной карточке письма.

3.9. Письменное обращение, решение которого не входит в компетенцию ГБУ РС (Я) «ДГБ», в течение 3 дней переадресуется по компетенции или направляется обратно как ошибочно направленное, о чем делается отметка в регистрационной карточке. Данную процедуру проводит секретарь приемной главного врача.

3.10. Все сотрудники ГБУ РС (Я) «ДГБ», работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них письменных обращений и документов, к ним приложенных.

3.11. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, к ним приложенных, назначается служебная проверка, о результатах которой информируется главный врач.

3.12. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику.

3.13. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан замещающему его работнику.

IV. О проведения служебных проверок по обращениям граждан

4.1. В зависимости от сложности поставленных вопросов в обращении граждан могут проводиться служебные проверки.

4.2. Служебная проверка проводится согласно приказу главного врача ГБУ РС (Я) «ДГБ».

V. Работа с отдельными видами обращений

5.1. Служебные письма, документы на официальном бланке или имеющие штамп учреждения (предприятия) и подписанные одним из его руководителей, регистрации в «Обращения граждан» не подлежат.

5.2. Обращение депутата Государственного Собрания (Ил Тумэн) РС (Я), т.е. документ, оформленный на бланке депутата за его подписью, к которому приложены письма граждан, рассматриваются в первоочередном порядке. В регистрационной карточке ставится отметка «ДЗ» - депутатский запрос, в графе "Аннотация" указывается, что депутат (ФИО) направляет на рассмотрение письмо гражданина (ФИО), излагается содержание обращения заявителя.

5.3. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются **безотлагательно**.

5.4 Обращения, бессмысленные по содержанию, не содержащие личных просьб, а также обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи пересылаются авторам обратно, без рассмотрения, с указанием причин возврата. Аннотация такого обращения в регистрационной карточке должна содержать обоснование принятого решения. Копии таких обращений подшиваются в «дело» с соответствующей отметкой.

5.5. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, в которых наряду с электронным адресом указаны обязательные реквизиты (ФИО, почтовый адрес), подлежат рассмотрению как письменные обращения согласно настоящему Регламенту. На обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, без обязательных реквизитов, ответ не дается. Уведомления и ответы авторам обращений могут направляться в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

VI. Работа с обращениями, поставленными на контроль

6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав, интересов, порядков и стандартов оказания медицинской помощи пациентам ГБУ РС (Я) «ДГБ», коллективные обращения, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Также постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе ГБУ РС (Я) «ДГБ» или должностных лиц, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информации.

6.2. Срок исполнения контрольных обращений определяется в

соответствии с действующим законодательством (30 дней со дня регистрации письменного обращения, кроме обращений содержащих информацию о возможных нарушениях в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации), если иное не указано в резолюции руководства.

6.3. Ответ на обращение подписывается главным врачом или заместителем по медицинской части, заведующим отделением, в адрес которого было обращение.

6.4. Обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы. Ответ на контрольное обращение должен содержать ссылку на регистрационный номер, а также четкое упоминание о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о принятых мерах и результатах рассмотрения.

6.5. При снятии обращения с контроля секретарь приемной главного врача вносит в регистрационную карточку краткую аннотацию ответа (краткую характеристику мер, принятых исполнителем по разрешению поставленных в обращении вопросов) и определяет статус рассмотрения (выполнено, отказано, разъяснено), а также вносит сведения о дате и номере, исходящего от исполнителя, ответа. В случае комиссионной проверки обращения результаты деятельности комиссии отмечаются в регистрационной карточке: проверено с выходом на место, факты подтвердились, факты не подтвердились, факты подтверждены частично, выявлены случаи волокиты либо нарушения прав и законных интересов граждан, приняты меры к виновным по фактам нарушения прав и законных интересов граждан.

6.6. Срок рассмотрения и ответа на обращения, стоящие на специальном контроле составляет 30 дней (кроме обращений содержащих информацию о возможных нарушениях в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации), если иное не указано в федеральном поручении

6.7. Ответы о результатах рассмотрения обращения, находящегося на специальном контроле, направляются в МЗ РС (Я) для дальнейшей подготовки ответа в адрес федерального органа государственной власти. Вместе с ответом в адрес МЗ РС (Я) направляется также оригинал обращения гражданина.

В остальных случаях работа с обращениями, находящимися на специальном контроле, соответствует общему порядку работы с контрольными обращениями.

VII. Организация работы по приему граждан

7.1. Прием граждан главным врачом ГБУ РС (Я) «ДГБ» по обращениям граждан ведется не реже 1 раза в месяц. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до

сведения граждан. Прием граждан заместителями главного врача, заведующими отделениями ведется в день обращения.

7.2. Предварительную запись граждан, и запись в день обращения на личный прием к главному врачу осуществляет секретарь приемной главного врача. На гражданина, обратившегося с просьбой на личный прием, заводится учетная карточка приема граждан, согласно приложению № 5. Формируется дело с указанием фактов и обстоятельств, изложенных заявителем, а также документов, их подтверждающих.

7.3. Секретарь приемной в ходе подготовки материалов, необходимых для ведения личного приема граждан главным врачом, вправе обращаться в соответствующие органы, учреждения за уточнением или дополнением фактов, изложенных в обращении.

7.4. Данные о гражданах, записавшихся на прием, и материалы предварительного изучения вопросов, предлагаемых к рассмотрению, докладываются главному врачу, проводящему прием граждан, не позднее, чем за сутки до дня приема. Главный врач рассматривает представленные документы, определяет количество рассматриваемых заявлений, а также дает поручения по подготовке дополнительной информации, другие поручения.

Для обеспечения квалифицированного решения вопросов, поставленных посетителем, главный врач имеет право привлекать к рассмотрению указанных вопросов сотрудников соответствующих подразделений ГБУ РС (Я) «ДГБ», других должностных лиц, которые обязаны представлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультационную и другую необходимую помощь.

7.5. В случае, если изложенные в устном обращении гражданина 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 граждан.

7.6. При ведении личного приема граждан письменное обращение, принятое в ходе его, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящему Регламенту.

7.7. Результаты приема граждан отражаются в учетной карточке личного приема, указываются принятые решения, резолюции и ответственные исполнители. По поручению главного врача секретарь приемной готовит текст поручений, пакет документов и направляет в соответствии с резолюцией исполнителю.

7.8. Секретарь приемной главного врача осуществляет контроль сроков, полноты и всестороннего рассмотрения поручения исполнителем, представляет предварительную и итоговую информацию о ходе его исполнения.

При регистрации обращения, поступившего во время личного приема главного врача - заводится регистрационная карточка, согласно приложению № 4. Обращение, поступившее во время личного приема заместителями

главного врача, заведующими отделениями заносится в соответствующий журнал.

VIII. Контрольно-аналитическая работа по обращениям граждан

8.1. Заведующие отделениями:

- осуществляют ежеквартальный анализ поступивших обращений граждан согласно приложению №5 и предоставляют информацию в приемную главного врача для подготовки информации в Министерство здравоохранения РС (Я).

- несут ответственность за соблюдение сроков подготовки ежемесячного анализа и объективность их содержания.

- при завершении рассмотрения обращения граждан, поступивших непосредственно в Отделение, снимают копии с карточек регистрации обращения граждан, всех материалов по рассмотрению обращения граждан и ответа заявителю и передают в приемную главного врача в установленные сроки.

8.2. Секретарь приемной главного врача все рассмотренные обращения граждан с прилагаемыми документами передает для проведения анализа заместителю главного врача по ОМР в установленные сроки.

8.3. Ежегодная информация о работе ГБУ РС (Я) «ДГБ» с обращениями граждан за отчетный период ответственным лицом представляется в адрес Министерства здравоохранения РС (Я).

8.4. Заместитель главного врача по организационно-методической работе осуществляет проверку состояния работы с обращениями, проводимой в ГБУ РС (Я) «ДГБ», готовит по итогам квартала, года аналитическую справку.

8.5. Контрольно-аналитические материалы подлежат хранению согласно номенклатуре дел.

IX. Формирование дел

9.1. Письма граждан и документы, связанные с их рассмотрением (поручения, ответы, справки и др.), формируются в дела в приемной главного врача в соответствии с номенклатурой дел.

9.2. Комплектование архива ведется по номерам карточек регистрации. В дела группируются документы одного делопроизводственного года, который указывается на корешке обложек (папок) дел. Дела хранятся в специальных шкафах.

9.3. Каждое обращение и документы по их рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. Многократные или повторные обращения граждан образуют единую группу документов.

9.4. Ответственность за хранение дел по обращениям граждан возлагается на секретаря приемной главного врача.

9.5. Архивные дела, срок хранения которых истек (5 лет), подлежат рассмотрению экспертной комиссией. Обращения граждан, не представляющие исторической и иной ценности, уничтожаются согласно акту данной комиссии.

ОБРАЗЕЦ КАРТОЧЕК**«НА КОНТРОЛЕ»****Карточка регистрации «Обращения граждан»**

Регистрационный номер, дата _____

Вид обращения (жалоба, заявление, предложение) _____

Ф.И.О. гражданина: _____

Домашний адрес: _____

Телефон: _____

Исходящий номер (при поступлении из других организаций)

Примерное содержание:

Исполнитель:

Резолюция руководителя:

Принятое решение с указанием исходящего номера:

«НА СПЕЦКОНТРОЛЕ»

Карточка регистрации «Обращения граждан»

Регистрационный номер, дата _____

Вид обращения (жалоба, заявление, предложение) _____

Ф.И.О. гражданина: _____

Домашний адрес: _____

Телефон: _____

Исходящий номер (при поступлении из других организаций)

Примерное содержание:

Исполнитель:

Резолюция руководителя:

Принятое решение с указанием исходящего номера:

Учетная карточка личного приема граждан

ФИО посетителя: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____

Место жительства, контактный телефон: _____

Содержание обращения: _____

Поручение:

Исполнитель поручения и срок исполнения:

Отчет исполнителя:

Приложение №5
к приказу ГБУ РС(Я) «ДГБ»
от 20 июня 2016г. № 207-Д

№	ФИО заявителя (указать в отношении кого обращение)	Дата поступления обращения	Канал поступления обращения	Тип обращения (письмо, эл. письмо, личный прием и т.д.)	Вид обращения (жалоба, заявление, предложение)	Краткое содержание обращения	Место лечения, диагноз	Службное расследование, Врачебная комиссия	Результат рассмотрения (жалоба-обоснована, необоснована; заявление-разъяснено, удовлетворено; предложение-поддержано, не поддержано)	Дата ответа	Принятые меры (организационные мероприятия, административное взыскание, снятие стимулирующих выплат и т.д.)
---	--	----------------------------	-----------------------------	---	--	------------------------------	------------------------	--	--	-------------	---