



ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ООО «СКАНИРА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации приема граждан в медицинском центре «Сканира» (далее – медцентр).

1.3. Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. Администрация медцентра обязана в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей органов управления здравоохранением и лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ), которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством РФ и настоящим Положением.

1.7. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан руководители органов управления здравоохранением и ЛПУ в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.8. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан осуществляет делопроизводитель.

1.9. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть отправлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.10. Руководитель медцентра, его заместители при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять

работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;

- проверять работу по рассмотрению обращений граждан в подведомственных организациях, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.11. Конституцией РФ предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган управления здравоохранением или ЛПУ к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа управления, ЛПУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета письменных и устных обращений граждан. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным обеспечивать учет и прохождение документов в установленные сроки, которое информирует руководство о состоянии их исполнения.

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда по ним возможно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, и в других необходимых случаях.

2.3. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии или составляется соответствующий акт.

2.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается главному врачу, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.5. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам органа управления здравоохранением или ЛПУ, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления своими правами.

2.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в соответствующие структуры, о чем сообщается отправителю, если возможно установить его фамилию и почтовый адрес.

2.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, орган управления здравоохранением или ЛПУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в орган управления или ЛПУ. Об этом решении уполномоченное лицо уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.8. Повторные обращения регистрируются также, как и первичные. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- ❖ Обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- ❖ Сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- ❖ Указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланые или для разрешения в орган или учреждение здравоохранения, рассматриваются как первичные.

2.9. При поступлении повторного письма ответственный работник обязан передать его на рассмотрение уполномоченному лицу.

2.10. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем сотрудникам или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.11. По каждому обращению не позднее чем в трёхдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в соответствующие органы или учреждения здравоохранения, а также иные организации и ведомства, компетентные в разрешении отраженных в обращении вопросов;

На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.12. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у делопроизводителя отдельно от других документов.

2.13. Руководитель ЛПУ, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны: внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, принять все необходимые меры для объективного разрешения вопросов, в случае отклонения обращения – разъяснить порядок обжалования принятого решения.

2.14. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Заявления и жалобы рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления адресату, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня поступления.

3.2. Если для рассмотрения заявления или жалобы необходима проверка, срок рассмотрения может быть продлен до 1 месяца, о чем информируется заявитель.

4. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом и его заместителями в рабочем кабинете ЛПУ в соответствии с установленным графиком приема. Информация о дате и времени приема доводится до сведения граждан.

4.2. Прием граждан проводится в порядке очередности. Вопросы, с которыми обращаются граждане, решаются по возможности в ходе приема.

4.2. Все материалы, полученные в ходе приема граждан, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Главный врач контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема лично, а также через своих заместителей и иных уполномоченных лиц.

5.2. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в органы государственной власти РФ или субъекта РФ, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

Заключительные положения

Все вопросы не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим порядок организации работы по обращениям граждан.