



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ»

М.Н. Бутуханова

» 2020 г.

Организация работы с обращениями граждан в ГБУЗ «Бурятская республиканская станция переливания крови МЗ РБ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Ответственным за организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» является организационно-методический отдел.

1.3. Ответственными за подготовку ответов на обращения граждан назначены заместитель главного врача Г.П. Носкова, заведующая ОМО В.Ф. Зеленцова, заведующие отдела, заведующая Н-Ангарского филиала и начальники отделов.

1.4. Сведения о графике (режиме) работы и графике приема граждан по личным вопросам главного врача ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ», заместителя главного врача, главной медицинской сестры размещены:

- на информационном стенде ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» на I этаже главного корпуса по адресу: 670047, г. Улан-Удэ, ул. Пирогова, 7А;

- на официальном сайте ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ»;

а также сообщаются гражданам по телефону при консультации со специалистами ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ».

1.5. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан и юридические лица независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий вправе обратиться в ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ»:

1.5.1. С письменным обращением.

- лично в приемную главного врача, зам. главного врача, заведующей ОМО, заведующие, начальники отделов с письменным обращением.

- по почте, электронной почте, через сайт ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» и иные информационные системы общего пользования.

1.5.2. С устным обращением

- лично к руководству ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» - главному врачу или заместителю главного врача (дублер заведующая ОМО);
- лично к специалисту ГБУЗ "БРСПК МЗ РБ" во время приема;
- по телефону;
- на «горячую линию» ГБУЗ "БРСПК МЗ РБ" (тел. 8(3012) 43-60-96)

1.4. При консультировании граждан по телефону и во время личного приема специалисты ГБУЗ "БРСПК МЗ РБ" должны информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам в вежливой форме.

При поступлении обращения гражданина по вопросу, суть которого относится к иной сфере деятельности отдела ГБУЗ "БРСПК МЗ РБ", сотрудник станции обязан организовать консультацию с соответствующим специалистом или сообщить его рабочий номер.

1.5. Гражданин вправе получать промежуточную информацию о ходе рассмотрения его обращения.

2. Результатом работы с обращениями граждан являются:

2.1. Обращение, поступившее в ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» и в Нижнеангарский филиал ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты (последнее - при наличии), излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости гражданин может прилагать к обращению материалы либо их копии.

2.2. Письменный ответ ГБУЗ "БРСПК МЗ РБ" оформленный на официальном бланке должен содержать информацию:

- по существу поставленных вопросов в обращении заявителя;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам по компетенции.

2.2. 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, имя, отчество и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3. Устный ответ, по существу поставленных вопросов, на обращения заявителей по смыслу подразделяются на:

- «поддержано» - в случаях, когда факты, приведенные в обращении гражданина, в ходе служебного расследования подтвердились (обоснованная жалоба). В ответе должны содержаться меры, которые были предприняты по отношению к виновным лицам.

- «не поддержано» - в случаях, когда факты, приведенные в обращении гражданина, в ходе служебного расследования не подтвердились (не обоснованная жалоба). Ответ специалистов ГБУЗ "БРСПК МЗ РБ" должен содержать информацию о проведении служебного расследования и принятие решение на уровне врачебной комиссии, а также о не подтверждении фактов, указанных в обращении;

- «разъяснено» - в случаях, когда специалисты ГБУЗ "БРСПК МЗ РБ" дают подробную и точную информацию по вопросам, содержащимся в обращении гражданина.

2.4. Действия работников ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» при получении обращения содержащем:

Сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение, перенаправляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации;

- Нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, специалисты ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» вправе оставить обращение без ответа.

3. Сроки рассмотрения обращения граждан

- Обращение регистрируется непосредственно при поступлении.

- Обращение, поступившее в ГБУЗ "БРСПК МЗ РБ", рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

- Переадресация обращения по компетенции в иной орган или организацию проводится в срок до 7 дней со дня регистрации. При этом необходимо уведомить заявителя о переадресации.

- В исключительных случаях, а также в случае переадресации обращения по запросу государственного органа или органа местного самоуправления, специалист ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения, направившего обращение.

4. Последовательность работы с обращениями граждан:

4.1. Прием и регистрация обращения:

4.1.1 Секретарь:

- принимает обращение;

- ставит на обращении отметку о дате принятия обращения;

- присваивает обращению входящий номер в журнале «Входящая корреспонденция», о чем делает отметку на обращении;

- регистрирует обращение в журнале регистрации обращений граждан.

4.1.2. Зарегистрированное обращение передается на подпись главному врачу или лицу, исполняющему его обязанности.

4.1.3. Главный врач или лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает и накладывает резолюцию для исполнения за личной подписью.

4.1.4. Секретарь возвращает копию обращения с резолюцией об исполнении Исполнителю под личную подпись в журнале «Входящая корреспонденция»;

4.2. Рассмотрение обращений граждан:

4.2.1. Исполнитель, в соответствии с действующим законодательством, рассматривает обращение и готовит ответ заявителю;

4.2.2 Подготовленный ответ на обращение с приложением текста и других необходимых документов (акты служебных расследований, протокол врачебной комиссии и пр.) представляется для согласования и подписания в приемную главного врача.

4.2.3. Главный врач или лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает подготовленный ответ на обращение и подписывает его. Подписанный ответ возвращается секретарю.

4.2.4. Секретарь регистрирует ответ и делает отметку в журнале регистрации обращений граждан с указанием даты ответа на обращение.

4.3. Секретарь делает копию ответа и направляет:

4.3.1. На электронный адрес заявителя электронным письмом;

4.3.2. Оригинал заявителю почтовым отправлением (с регистрацией в реестре почтового отправителя);

4.3.3. Выдает нарочно заявителю по личной просьбе, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность. При этом, заблаговременно по телефону, заявителю сообщается крайний срок, в который он должен забрать ответ на обращение. Если ответ на обращение ранее был отправлен по почте, но заявитель запросил о выдаче ему ответа нарочно, то ему сообщается, что оригинал отправлен на его почтовый адрес, а в приемной главного врача ему будет выдана копия ответа на обращение.

4.4. Секретарь подшивает оригинал и копию обращения, прилагаемые к нему документы, а также копию ответа в книгу «Обращения граждан».

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» ведется:

- главным врачом в соответствии с графиком приема, в порядке живой очереди;
- заместителем главного врача и главной медицинской сестрой в соответствии с графиком приема, в порядке живой очереди;

5.2. Порядок организации личного приема граждан:

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

5.2.2. Во время личного приема гражданин заполняет карточку личного приема;

5.2.3. Передает заполненную карточку личного приема секретарю;

5.2.4. Секретарь регистрирует карточку личного приема в журнале регистрации обращений граждан.

5.2.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений должностным лицом одновременно ведется прием только одного Заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

5.2.6. Во время личного приема должностного лица Заявитель вправе изложить свое обращение устно.

5.2.7. Содержание устного 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.

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

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

5.2.10. Секретарь подшивает карточку личного приема гражданина в книгу «Обращения граждан».

5.2.11. Книга «Обращения граждан» хранится в приемной главного врача с последующей передачей в архив ГБУЗ «БРСПК МЗ РБ» по утвержденной форме.

Приложение: форма регистрационно-контрольной карточки.