

**бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области
«Вологодская областная детская клиническая больница»**

ПРИКАЗ № 43-ОД

г. Вологда

01 июля 2022 г.

О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «ВОДКБ»

В соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Указа Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области «Вологодская областная детская клиническая больница» (далее – БУЗ ВО «ВОДКБ») (Приложение № 1).

2. Назначить лицами, ответственными за рассмотрение обращений граждан в БУЗ ВО «ВОДКБ», заместителей главного врача по компетенции (в зависимости от тематики обращений).

3. Назначить лицом, ответственным за прием и учет обращений граждан, поступающих в БУЗ ВО «ВОДКБ», заведующего канцелярией.

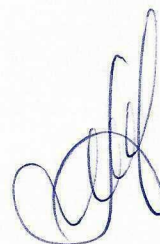
В рамках исполнения настоящего приказа заведующему канцелярией организовать и обеспечить прием и регистрацию письменных обращений/ обращений в форме электронного документа в Журнале регистрации обращений граждан БУЗ ВО «ВОДКБ», а также в Журнале жалоб и предложений, расположенном на информационном стенде круглосуточного стационара БУЗ ВО «ВОДКБ».

4. Назначить лицом, ответственным за своевременное предоставление информации о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в Администрацию Президента Российской Федерации, начальника юридического отдела БУЗ ВО «ВОДКБ».

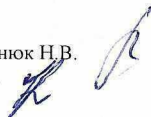
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника службы правового обеспечения Тихонюк Н.В.

Главный врач

Луговин А.В.



Согласовано: начальник службы правового обеспечения Тихонюк Н.В.
Исполнитель: начальник юридического отдела Клименко Е.Е.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «ВОДКБ»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации закрепленного за ним права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками БУЗ ВО «ВОДКБ».

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные обращения граждан/ обращения в форме электронного документа, поступившие в БУЗ ВО «ВОДКБ».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – «обращение») – направленное в БУЗ ВО «ВОДКБ» письменное/ в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

«предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов БУЗ ВО «ВОДКБ», способствующая развитию и улучшению деятельности БУЗ ВО «ВОДКБ»;

«заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе БУЗ ВО «ВОДКБ» и его сотрудников, либо критика деятельности БУЗ ВО «ВОДКБ» и его сотрудников;

«жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;

«коллективное обращение» - обращение двух или более граждан, а также обращение, принятое путем сбора подписей;

«сотрудник» - лицо, осуществляющее трудовую деятельность в БУЗ ВО «ВОДКБ», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству;

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, осуществляющие публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иные организации и их должностные лица.

1.5. Информация о порядке личного приёма граждан должностными лицами БУЗ ВО «ВОДКБ» размещена на информационных стендах БУЗ ВО «ВОДКБ» и на официальном интернет-сайте БУЗ ВО «ВОДКБ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://vodb35.ru/>).

1.6. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами БУЗ ВО «ВОДКБ» в соответствии с графиком приема.

1.7. Гражданин может направить в БУЗ ВО «ВОДКБ»:

письменное обращение по адресу, в том числе, почтой: 160022, г. Вологда, Пошехонское шоссе, д. 31;

письменное обращение по факсу: (8172) 71-55-81;

обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты: vodb2003@mail.ru.

1.8. Результатом рассмотрения обращения является принятие решений по существу

поставленных в устных или письменных обращениях вопросов и предоставление гражданам ответов в устной или письменной форме.

1.9. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции БУЗ ВО «ВОДКБ», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

II. Порядок приема, регистрации и передачи на рассмотрение обращений

2.1. **Письменное обращение** гражданина составляется в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать:

полное (бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области «Вологодская областная детская клиническая больница») или сокращенное (БУЗ ВО «ВОДКБ») наименование;

Ф.И.О. и должность лица, которому направлено обращение;

Ф.И.О. обращающегося лица, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личная подпись и дата.

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

2.2. Обращение гражданина, направленное **в форме электронного документа**, в обязательном порядке должно содержать:

Ф.И.О. и должность лица, которому направлено обращение;

Ф.И.О. обращающегося лица, адрес электронной почты или его почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

суть предложения, заявления или жалобы.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Поступившее электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением, в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

2.3. Все поступившие по почте письменные обращения граждан, в том числе, факсы, телеграммы, электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в канцелярию БУЗ ВО «ВОДКБ» на регистрацию.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной главного врача (Пошехонское шоссе, д. 31, каб.118).

2.5. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления, наличия указанных вложений, к письму подкалывается конверт.

2.6. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней в Журнале регистрации обращений граждан.

2.7. В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.8. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения сотрудник канцелярии проставляет штамп с указанием даты приема письменного обращения.

2.9. Ошибочно направленное в БУЗ ВО «ВОДКБ» обращение пересылается по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае обращение возвращается заявителю.

2.10. Если при рассмотрении обращения, направленного в БУЗ ВО «ВОДКБ», установлено, что оно не содержит вопросов, относящихся к компетенции специалистов БУЗ ВО

«ВОДКБ», данное обращение направляется по принадлежности в учреждение (организацию), в компетенцию которых входит разрешение вопросов, изложенных в обращении. При этом один экземпляр сопроводительного письма направляется заявителю для уведомления о переадресации обращения.

2.11. При рассмотрении обращений, направленных в БУЗ ВО «ВОДКБ»: обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;

ответ по существу обращения в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа в виде сканкопии ответа на бланке БУЗ ВО «ВОДКБ» с подписью должностного лица по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.12. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае переадресации обращения.

2.13. В случае если в обращении не указаны Ф.И.О. заявителя или почтовый адрес, по которому следует направить ответ, ответ на обращение заявителю не направляется, анонимные жалобы не рассматриваются.

2.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его Ф.И.О. и почтовый адрес поддаются прочтению.

III. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращения, поступившие в БУЗ ВО «ВОДКБ», рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с даты их регистрации.

3.2. Обращения граждан, касающиеся наиболее сложных вопросов, связанных с оказанием медицинской помощи, рассматриваются на заседании подкомиссии врачебной комиссии БУЗ ВО «ВОДКБ» по рассмотрению обращений (жалоб) по наиболее сложным вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в БУЗ ВО «ВОДКБ» в срок, не превышающий 7 (семи) дней.

3.3. В случае необходимости получения информации из других учреждений, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов БУЗ ВО «ВОДКБ», направляется в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

IV. Защита персональных данных при рассмотрении обращения

4.1. Обработка персональных данных, содержащихся в письменном обращении, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и в соответствии с требованиями, указанными в Постановлении Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

4.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, осуществляющего рассмотрение (регистрацию) обращений граждан.

4.3. Должностные лица БУЗ ВО «ВОДКБ», осуществляющие непосредственное рассмотрение обращения, обеспечивают конфиденциальность содержащихся в нем персональных данных и принимают меры для недопущения их разглашения.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан высшими должностными лицами БУЗ ВО «ВОДКБ» осуществляется в следующем порядке:

5.1.1. Прием граждан по личным вопросам проводится еженедельно в среду с 15.00 до 16.00 главным врачом БУЗ ВО «ВОДКБ»;

5.1.2. Прием граждан по личным вопросам проводится еженедельно по вторникам с 15.00 до 16.00 заместителем главного врача по медицинской части БУЗ ВО «ВОДКБ»;

5.1.3. Прием граждан по личным вопросам проводится еженедельно по пятницам с 15.00 до 16.00 заместителем главного врача по поликлинике БУЗ ВО «ВОДКБ»;

5.1.4. Прием граждан по личным вопросам проводится еженедельно по четвергам с 15.00 до 16.00 заместителем главного врача по контролю качества медицинской помощи и клинико-экспертной работе БУЗ ВО «ВОДКБ».

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

5.3. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление или оставить письменное обращение.

5.4. Устное обращение оформляется записью в журнале приема граждан.

5.5. 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 журнале обращения граждан.

5.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

5.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию специалистов БУЗ ВО «ВОДКБ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.