

Положение о порядке рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций

Утверждено
приказом ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ»
от 9 января 2017 года № 88-п

I. Общая информация

1.1. Положение по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ».

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", регламентами Правительства Москвы и Департамента здравоохранения города Москвы.

Рассмотрение обращений граждан включает также рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.2. Конечным результатом рассмотрения обращения являются:

- устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ранее ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные по существу поставленных вопросов и с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ранее ответов и разъяснений.

1.3. Требования к обращению гражданина.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению копии относящихся к существу вопроса документов и материалов.

Письменное обращение с доставкой по почте или с нарочным направляется по почтовому адресу ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ»:

117546, г. Москва, ул. Медынская, дом 7, кор.1.

Письменное обращение может быть сдано в приемную главного врача в часы работы учреждения.

Обращение может быть направлено по электронной почте (gp52@zdrav.mos.ru).

Если в обращении, поступившем на официальный сайт ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, такое обращение рассматривается как письменное обращение граждан; если отсутствуют реквизиты автора – ответ в обобщенной форме публикуется на сайте.

Информация о регистрации обращения и структурном подразделении ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», которому рассмотрение поручено, а также установленном сроке его исполнения предоставляется в часы работы учреждения делопроизводителем или секретарем по телефону:

8 (495) 383-40-52.

1.4. Обращение не рассматривается в случае:

- если в обращении (в том числе направленном по электронному адресу) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения не поддается прочтению (о чем заявитель уведомляется, если фамилия и адрес его поддаются прочтению);

- если от гражданина поступила просьба не рассматривать его обращение;

- если письмо поступило в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» ошибочно или по вопросу, не входящему в его компетенцию (обращение в 3-дневный срок направляется по принадлежности, о чем гражданин и/или учреждение, направившее его обращение в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», уведомляются).

II. Административные процедуры

Административные процедуры по рассмотрению обращений включают в себя прием и первичную обработку письменных обращений граждан, регистрацию поступивших обращений и направление их на рассмотрение, осуществление контроля за соблюдением срока исполнения обращения, рассмотрение обращения в структурных подразделениях ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» и подготовку проекта ответа, оформление ответа на обращение и

направление его адресату, соблюдение конфиденциальности переписки, обеспечение сохранности материалов рассмотрения обращения и архивное хранение.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

Прием, первичная обработка обращений граждан производится централизованно делопроизводителем (секретарем) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ». Обращения граждан, лично передаваемые в приемную главного врача ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», принимаются только при вскрытых конвертах.

При приеме обращений граждан в случае наличия копии обращения на ней по просьбе заявителя ставится штамп ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» с указанием даты поступления документа в департамент.

Конверты с поступившими в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» документами вскрываются делопроизводителем (секретарем) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», скрепляются с документами и сопровождают их на всех этапах рассмотрения.

2.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Регистрация письменных обращений граждан (в том числе сопровождаемых письмами из вышестоящих или сторонних организаций) и связанной с ними корреспонденции осуществляется централизованно делопроизводителем (секретарем) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ».

Документы, поступившие главному врачу ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» в ходе личного приема граждан, также подлежат регистрации централизованно делопроизводителем (секретарем) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ».

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ». Регистрация осуществляется в Журнале регистрации обращений (благодарностей) граждан ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» или системе ЭДО.

Документы, поступившие в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» по одному и тому же вопросу из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», и если со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются повторными.

Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, повторными не считаются.

В Журнале регистрации обращения или систему ЭДО вводятся: дата поступления обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства и льготная категория автора обращения или фигуранта), тематика обращения, резолюция главного врача ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» по исполнению обращения и срок его исполнения, присвоенный обращению регистрационный номер.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», направляется в течение трех дней с даты регистрации в соответствующий орган исполнительной власти или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. Копии сопроводительного письма и обращения заявителя, направленного по принадлежности, сохраняются в деле.

2.3. Направление обращения на рассмотрение.

Обращения, определенные к исполнению главным врачом, ответственные исполнители получают у делопроизводителя (секретаря) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» под роспись. Обращения, требующие срочного исполнения, передаются ответственному исполнителю непосредственно после их регистрации.

Ответственный исполнитель, участвующие в процессе создания, регистрации и хранения документов, несет ответственность за сохранность как самих документов, так и информации о них в соответствующих базах данных, а также за оперативность представления информации лицам, имеющим право на ее получение.

2.4. Сроки исполнения обращения и порядок их продления.

Для всех видов письменных обращений граждан - индивидуальных и коллективных, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Письменное обращение гражданина, поступившее в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», рассматривается в течение 30 календарных дней с даты регистрации обращения.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются не позднее 15 дней.

Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей рассматриваются в сокращенные сроки - до 15 дней с даты их регистрации.

В случае невозможности исполнения поручения по объективным причинам в течение 30 календарных дней главный врач ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» принимает решение о продлении срока исполнения обращения, но не более чем на 30 календарных дней. После принятия главным врачом ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» подобного решения исполнителем (ответственным исполнителем) заявителю направляется промежуточный ответ до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

Срок исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, поступивших на имя Мэра Москвы, в Правительство Москвы, Департамент здравоохранения города Москвы, государственное казенное учреждение «Дирекция по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы» и взятых на контроль, отсчитывается от даты их регистрации в Аппарате Мэра, Правительства Москвы, Департамент здравоохранения города Москвы, государственное казенное учреждение «Дирекция по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы» и составляет 30 календарных дней, если резолюцией не установлен иной срок исполнения.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» в течение 15 календарных дней с даты регистрации (автору запроса направляется уведомление).

При исполнении поручений следует иметь в виду:

- поручения с конкретной датой исполнения выполняются в указанный срок;
- поручения с пометкой "незамедлительно" - в течение одного дня с даты подписания и регистрации поручения (резолюции);
- поручения с пометкой "весьма срочно" - в двухдневный срок с даты подписания и регистрации поручения (резолюции);

- поручения с пометкой "срочно" - в трехдневный срок с даты подписания и регистрации поручения (резолюции);

- поручения с пометкой "оперативно" - в течение десяти дней с даты подписания и регистрации поручения (резолюции).

Сроки исполнения поручений исчисляются в календарных днях.

Корректировка срока исполнения поручения производится главным врачом ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ», на основании обращения ответственного исполнителя, представляемого не позднее чем за 2 дня до истечения срока.

2.5. Требование к ответу на обращение граждан.

Ответ на обращение должен содержать ответы по существу поставленных в нем вопросов, входящих в компетенцию департамента.

2.6. Отправление ответа на обращение граждан.

Отправление документа адресату производится централизованно делопроизводителем (секретарем) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» после проверки наличия:

- даты и номера;
- адреса с почтовым индексом;
- исходящего регистрационного номера;
- ссылки на номер и дату документа, на который дается ответ;
- фамилии исполнителя с указанием номера его телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи должностного лица на документе.

В случае неправильного оформления документа делопроизводителем (секретарем) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» возвращают документ исполнителю с указанием ошибки либо приглашают исполнителя к себе (по документам срочного характера) для ее исправления.

Выдача документов на руки адресату допускается в исключительных случаях в связи со срочностью решения поставленных вопросов. Выдача производится под роспись получателя с указанием фамилии и инициалов, даты получения документов.

2.7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.7.1. Информация об исполнении обращения предоставляется в часы работы учреждения делопроизводителем (секретарем) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» по телефону: 8 (495) 383-40-52. Делопроизводитель (секретарь) ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» информирует автора обращения о регистрационном номере обращения, установленном для его рассмотрения сроке и исполнителе, при необходимости дает номер его служебного телефона.

2.7.2. При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять исполнителю дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании; а также знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Порядок и формы осуществления контроля исполнения обращений.

Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений, заместителями главного врача по медицинской части ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ».

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после первичного рассмотрения обращения главным врачом в соответствии с его указаниями по исполнению обращения.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в его обращении вопросов или предоставление ему необходимых разъяснений;

- представление исполнителем информации о решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

- переадресация обращения гражданина в иной орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и ответа заявителю).

Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции по работе с обращениями граждан также предусматривает возможность проведения проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан в структурных подразделениях ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ».

Начальники структурных подразделений ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» и непосредственные исполнители поручений несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заведующий отделом организационно-методической и клинико-экспертной работы ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» осуществляет анализ работы с обращениями граждан.

Делопроизводитель ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» на основе информации, содержащейся в Журнале регистрации обращений граждан и системе ЭДО представляет главному врачу ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» информацию о состоянии исполнительной дисциплины по данному вопросу.

III. Ответственность работников ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» при выполнении ими функции по рассмотрению обращений

3.1. Сотрудники ГБУЗ «ГП № 52 ДЗМ» в соответствии с законодательством Российской Федерации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

3.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочием лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение изложенных в обращении граждан сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую законом тайну граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан определенному руководителем структурного подразделения сотруднику или работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении ГБУЗ ГП № 52. ДЗМ