

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Нижневартовская окружная клиническая детская больница»

П Р И К А З

О порядке рассмотрения жалоб и обращений граждан, поступающих в
бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
«Нижневартовская окружная клиническая детская больница»

от 20.06.2017
г. Нижневартовск

№ 268

В целях организации работы с жалобами и обращениями граждан, оперативного решения вопросов оказания медицинской помощи, совершенствования системы рассмотрения жалоб и обращений граждан Российской Федерации

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:
 - 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение (далее – Порядок) (приложение 1);
 - 1.2. График личного приема граждан главным врачом и его заместителями (приложение 2);
 - 1.3. Контактную информацию для направления обращения гражданином; формы: карточки личного приема; отчетности (приложение 3).
 - 1.4. Состав постоянно действующей комиссии по работе с устными и письменными обращениями граждан (приложение 4).
2. Организационно-методическому отделу осуществлять методическое руководство по применению Порядка.
3. Заведующим подразделениями учреждения обеспечить:
 - 3.1. Систематическое рассмотрение вопросов этики и деонтологии с персоналом подразделений;
 - 3.2. Превентивные меры по направлению жалоб и предложений граждан на рассмотрение ответственным сотрудникам учреждения.
4. Признать утратившим силу приказ БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница» от 30 апреля 2014 года № 233 «Об организации работы с жалобами и обращениями граждан»;

5. Начальнику общего отдела Л.А. Коровиной разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения.

6. Контроль за исполнение настоящего приказа возложить на заместителя руководителя по медицинской части Т.Г. Болоцкую.

И.о. главного врача



Т.Г. Болоцкая

Приложение 1
к приказу БУ «Нишневартовская
окружная клиническая детская
больница»
от 20.06.2017 г. № 268

Порядок
Рассмотрения жалоб и обращений граждан
(далее – Порядок)

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее – обращение гражданина, обращение), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с депутатской деятельностью.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее также – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

1.4. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения — главный врач, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

2) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – заместитель руководителя по медицинской части, заместитель руководителя по хирургии, заместитель руководителя по ЭВН, которым должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, поручено подготовить проект ответа на обращение;

3) коллективное обращение – обращение двух и более лиц;

4) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в учреждении;

5) аналогичное обращение – второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам, от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, и поступившее в учреждение;

6) повторное обращение – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению,

ранее рассмотренному в учреждении, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

7) некорректное по содержанию обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

8) некорректное по изложению обращение – обращение, текст которого не поддается прочтению.

Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение в учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронной форме по электронной почте и через официальный сайт учреждения по адресам, указанным в таблице 1 приложения 3 к настоящему приказу.

2.2. Регистрация письменного обращения в учреждении, поступившего в электронной форме, осуществляется общим отделом учреждения в течение 1 рабочего дня с момента его поступления.

Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. После регистрации письменного обращения общим отделом не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации гражданину выдается (направляется) уведомление о получении его обращения.

2.4. Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, поступившие в учреждение, передаются в день их поступления для регистрации в общий отдел.

2.5. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота и путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), общий отдел снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.7. Сотрудник общего отдела при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости

сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения за своей подписью с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения.

2.8. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», общим отделом принимается на особый контроль, в электронной регистрационной карточке (ЭРК) обращения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота выставляется соответствующий вид контроля. В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в регистрационной карточке проставляется срок, указанный в поручении.

2.9. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.10. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, заместитель руководителя, которому было поручено исполнение предыдущего обращения, направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.12. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.13. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т. д. подлежит регистрации и направлению для ознакомления главному врачу учреждения, либо его заместителю в соответствии с настоящим Порядком. Общим отделом гражданину направляется соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

2.14. Поступившие в учреждение обращения, содержащие, по мнению должностного лица указанного в пункте 2.13 настоящего Порядка, сообщение о фактах коррупции, в течение 2 рабочих дней направляются заместителям руководителя для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их

рассмотрений и принятых по ним мерам.

Раздел III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее в учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу учреждения, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.

3.2. Заместитель руководителя учреждения, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней готовит проект ответа на обращение.

3.3. Поручение главного врача о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится общим отделом в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота

3.4. Повторное обращение, поступившее в учреждение, после регистрации в общем отделе не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу учреждения.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.6. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.7. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его

рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

IV. Рассмотрение обращения гражданина

4.1. Должностное лицо, при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в общем отделе. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

4.3. В установленный пунктом 4.2 настоящего Порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4.5. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится общим отделом в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота. Главный врач учреждения в праве устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один в тот же государственный орган автономного округа или одному и тому же должностному лицу.

4.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.10. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в общем отделе в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

Раздел V. Оформление ответа на обращение гражданина

6.1. По результатам рассмотрения обращения, ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо подписывает должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем общий отдел в течение 7 дней со дня регистрации сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, общий отдел сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются в общий отдел, который вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

5.9. Создание электронного образа ответа на обращение, подписанного главным врачом, осуществляет исполнитель ответственный за рассмотрение обращения, регистрацию и его отправку осуществляет общий отдел.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, заместителями руководителя учреждения в соответствии с графиком, утвержденным настоящим приказом (приложение 2).

6.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте учреждения, в иных отведенных для этих целей местах, на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

6.4. Организация личного приема главным врачом осуществляется начальником общего отдела.

6.5. Предварительная запись на личный прием главного врача осуществляется начальником общего отдела на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.6. Заместители руководителя организуют личный прием граждан самостоятельно с регистрацией устного обращения, составления карточки личного приема, подготовки предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесении информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

6.7. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (таблица 2 приложения 3 к настоящему приказу).

6.8. В случае если изложенные в 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 направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину

6.11. Разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.12. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.13. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

6.14. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляет общий отдел.

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляет общий отдел.

7.3. Общий отдел еженедельно направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, перечень нерассмотренных обращений граждан (срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней)

Раздел VIII. Анализ обращений

8.1. Анализ обращений, поступающих главному врачу, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан.

8.2. Для анализа обращений общий отдел ведет итоговые таблицы:

- оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

- оценки эффективности деятельности учреждения на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан;

- оценки эффективности деятельности учреждения на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан.

8.3. Общий отдел ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет анализ рассмотренных

обращений, а также причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, главному врачу учреждения.

IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение 2
к приказу БУ «Нижевартовская
окружная клиническая детская больница»
от 20.06.2017 г. № 268

График личного приема граждан главным врачом учреждения и его
и его заместителями

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема
Олег Русланович Юлдашев	Главный врач	еженедельно четверг с 15:00-16:00	каб. 9 2 этаж
Татьяна Григорьевна Болоцкая	Заместитель руководителя по медицинской части	еженедельно понедельник- пятница с 15:00-15:30	каб. 12 2 этаж
Сергей Петрович Левочкин	Заместитель руководителя по хирургии	еженедельно понедельник- пятница с 15:00-15:30	каб. 10 2 этаж
Ольга Юрьевна Иогина	Заместитель руководителя по экспертизе временной нетрудоспособности	еженедельно среда, пятница с 10:00-10:30	каб. 20 2 этаж
Наталья Александровна Пирогова	Заместитель руководителя по экономическим вопросам	еженедельно вторник 14:00-15:00	каб.14 2 этаж
Любовь Ивановна Кузьмина	Главный бухгалтер	еженедельно вторник 14:00-15:00	каб.4 2 этаж
Наталья Геннадьевна Ионова	Главная медицинская сестра	еженедельно среда 14:00-15:00	каб.7 2 этаж
Валерий Михайлович Змитрукевич	Заместитель руководителя по техническим вопросам	еженедельно четверг 15:00-16:00	каб.6 2 этаж
Николай Николаевич Лысенко	Главный инженер	еженедельно четверг 15:00-16:00	каб.5 2 этаж

Приложение 3
к приказу БУ «Нижевартовская окружная
клиническая детская больница»
от 20.06.2017 г. № 268

Таблица 1

Контактная информация для направления обращения гражданином

Почтовый адрес	628609, ул. Северная, 30, г. Нижневартовск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.
Телефоны общего отдела для приема факсимильной связью, получения справочной информации	По письменным обращениям: 8(3466) 49-26-17 Факс: 49-26-27 По личному приему 8(3466)49-26-17
Адрес электронной почты для обращений	uodb@odbhmao.ru
Официальный веб-сайт БУ «Нижевартовская окружная клиническая детская больница»	Http://www.odbhmao.ru

Форма карточки личного приема

Карточка личного приема № _____ от _____ 20__ г.
Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием:
Ф.И.О. заявителя:
Адрес заявителя:
Тел:
E-mail:
Социальная группа:
Категория:
Примечание:
Характер вопроса:

Содержание обращения:

Ход выполнения:
Резолюция:

Результат рассмотрения:

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов:
со слов заявителя письменный ответ не требуется

(подпись должностного лица, Проводившего прием)
С контроля снял:

Таблица 3

Информация об исполнительской дисциплине при рассмотрении обращений граждан*
В БУ «Нижевартовская окружная клиническая детская больница»
за период с _____ по _____ 20__ год.

дата составления отчёта: _____

составитель отчёта: _____

№ п/п	Номер обращения	Дата регистрации и обращения	Ф.И.О. заявителя	Срок исполнения	Фактическая дата исполнения	Результат рассмотрения
1						
2						
3						
4						
5						
Итого	Общее количество обращений	Соблюдение сроков рассмотрения		Результаты рассмотрения		
		Рассмотрено в срок	Рассмотрено с нарушением срока	Даны разъяснения	Отказано в рассмотрении	Решено положительно

Приложение 4
к приказу БУ «Нижевартовская окружная
клиническая детская больница»
от 20.06.2017 № 268

Состав постоянно действующей комиссии по работе с устными и
письменными обращениями граждан

❖ Председатель комиссии: заместитель руководителя по медицинской
части Т.Г. Болоцкая

❖ Члены комиссии:

-заместитель руководителя по ЭВН О.Ю. Иогина

-заместитель руководителя по ОМР Т.Н.Капутская

-заместитель руководителя по хирургии С.П. Левочкин

-заведующая консультативно-диагностической поликлиникой А.В.

Долиновская

-начальник отдела управления кадрами и трудовыми отношениями О.А.

Свиныхова

-главная медицинская сестра И.Г. Ионова

-начальник юридического отдела А.М. Миргалеева