

Регламент по работе с обращениями граждан в ГБУЗ НО ССМПНН

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) составлен в целях улучшения качества оказываемых медицинских услуг Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Нижегородской области «Станция скорой медицинской помощи г. Нижнего Новгорода» (далее – Организация), в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. *Предложение* – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Организации.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Организации и должностных лиц, либо критика деятельности Организации и должностных лиц.

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

1.4. Регламент определяет организацию работы с обращениями граждан и их приема в Организации, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.5. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование организации (ГБУЗ НО ССМПНН), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый ад-

рес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату (Приложение №1 к Регламенту).

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

Обращение гражданина, поступившее в Организацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

На личном приеме должностным лицом Организации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

1.6. Гражданин имеет право лично обратиться в Организацию с целью записи на личный прием к должностному лицу Организации, направить обращение письменно или в форме электронного документа посредством почтовой, телеграфной, электронной и факсимильной связи, фельдъегерской службой, а также через официальный сайт Организации.

1.6.1. Личный прием граждан проводится главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, в соответствии с утвержденным графиком:

Главный врач	- вторник	с 09.00 до 12.00
	четверг	с 13.00 до 16.00

Зам. гл. врача по медицинской части	- понедельник	с 09.00 до 12.00
	Среда	с 13.00 до 16.00

Запись гражданина проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру: (831) 428-63-74.

1.6.2. Гражданин может направить в Организацию:

письменное обращение по почтовому адресу: 603115, г. Нижний Новгород, улица Чачиной, дом 24;

письменное обращение по факсу: (831) 428-63-74;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Организации <http://www.03nn.ru>, а также по адресу электронной почты Организации ssmp@03nn.ru.

Письменные обращения также принимаются в приемной главного врача (в том числе полученные в ходе личного приема) по адресу: 603115, г. Нижний Новгород, улица Чачиной, дом 24.

1.7. Информация по вопросам связанным с положениями данного Регламента доводится до гражданина следующими способами:

- путем использования услуг почтовой связи;
- путем обращения в Организацию лично, по телефону, посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Организации, осуществляющее консультирование, во время разговора произносит слова четко, избегает "параллельных разговоров" с окружающими людьми. В конце консультирования должностному лицу Организации, осуществляющему консультирование, необходимо кратко подвести итоги и перечислить действия, которые надо предпринять заинтересованному лицу.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время индивидуального устного информирования составляет не более 20 минут.

Ответы на письменные обращения, поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связью, направляются в зависимости от способа обращения заинтересованного лица почтовым отправлением, по электронной почте.

1.8. Обращение, поступившее в Организацию подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. Обращения не рассматриваются в следующих случаях:

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;
- когда принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;
- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;
- если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

2. Регистрация обращений граждан

2.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, фельдшерскую службу, также прием обращений лично у гражданина осуществляется должностным лицом Организации, ответственным за прием документов.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции, ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке через официальный сайт либо на электронную почту Организации, принимается должностным лицом, ответственным за прием входящих документов с использованием программно-технических средств, и распечатывается на бумажный носитель. Должностное лицо проверяет правильность адресования письменных обращений и передает их на регистрацию.

2.3. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат должностным лицом, ответственным за прием входящих документов. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.4. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

2.5. Все поступающие в Организацию документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются секретарем в течение трех дней с момента их поступления в Организацию.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.6. Секретарь Организации регистрирует письма граждан в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма, а также заполняется карточка личного приема, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указываются наименование органа, направившего обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы.

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка «повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.9. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка «ОГ» (обращение граждан) и указывается контрольный срок исполнения.

2.10. Главный врач знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

2.11. Секретарь Организации указывает в журнале учета входящей корреспонденции исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.12. При снятии с контроля в журнале входящей корреспонденции делается отметка «снято с контроля» и указывается дата исполнения документа.

2.13. Исполнители, должностные лица Организации, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях и у иных должностных лиц;
- 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам в соответствующие отделы Организации.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;

- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью главного врача или его заместителя. О характере и форме ответа сообщается секретарю, который делает отметку о выполнении в журнале входящей корреспонденции.

3.4. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью главного врача.

3.5. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.6. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом, но не более, чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей письмо гражданина.

3.7. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.8. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняют-

ся причины, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.9. При рассмотрении письменного обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

3.10. При рассмотрении письменного обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого должностное лицо Организации:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);
- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.11. Уполномоченные должностные лица Организации при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

3.12. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.13. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо Организации, ответственное за рассмотрение обращения, в срок не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа заявителю, согласовывает и визирует руководителем отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись главному врачу либо уполномоченному на то лицу.

В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в Организацию, и при этом в обращении заявителя не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение (в связи с безоснователь-

ностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае руководитель отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, представляет на имя главного врача либо уполномоченного на то лица служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

В случае принятия главным врачом либо уполномоченным на то лицом решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов, не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в установленном законом порядке.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

3.14. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения руководитель отдела или структурного подразделения Организации, ответственного за рассмотрение обращения, не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения представляет главному врачу либо уполномоченному на то лицу служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

Главный врач либо уполномоченное на то лицо в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока исполнения поручения.

В случае продления срока рассмотрения обращения не позднее трех дней до истечения срока в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из вышестоящих организаций, по запросу соответствующей организации в ее адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

3.15. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.16. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.17. Обращение заявителя считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. В этом случае по решению главного врача либо уполномоченного на то лица обращение снимается с контроля.

3.18. Секретарь Организации, в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.19. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение заявителей, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка заявителей, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. Контроль за работой с обращениями граждан осуществляет секретарь Организации.

4.2. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале учета входящей корреспонденции.

4.3. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись «В дело» и личная подпись главного врача.

4.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на секретаря.

5. Личный прием граждан

5.1. Работу по организации приема граждан проводит секретарь Организации.

5.2. Прием посетителей главным врачом осуществляется по графику, размещенному на официальном сайте Организации.

5.3. Учет приема граждан главным врачом производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (приложение №2 к Регламенту).

5.4. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются в приемную (секретарю) для их регистрации и исполнения в соответствии с данным Регламентом.

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 учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данного Регламента.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем Организации.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, дополнительная информация и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.

6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию главного врача все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящим Регламентом.

6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию оказания медицин-

ской помощи, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе и принятия мер. При этом заполняется журнал регистрации обращений граждан по форме (приложение №3 к Регламенту).

7.3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на отчетных собраниях.

Образец заявления (обращения гражданина)
в ГБУЗ НО ССМПНН

В ГБУЗ НО ССМПНН,
расположенное по адресу:
г. Нижний Новгород, ул. Чачиной, д.24

или

Главному врачу
В. Ф. Клименко

от ФИО (обратившегося), проживаю-
щего по адресу: (указывается адрес)

заявление.

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Дата

Подпись

Приложение 2 к Регламенту

Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

Регистрационный номер	Дата	ФИО посетителя	Тема обращения	Указания руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 3 к Регламенту

Журнал регистрации обращений граждан

Порядковый номер	Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции	Дата регистрации	ФИО обратившегося (или наименование организации, коллектива)	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа
1	2	3	4	5	6

Краткое содержание обращения	Исполнитель	Отметка об исполнении
7	8	9