

**Государственное автономное учреждение**  
**здравоохранения Свердловской области**  
**«Талицкая стоматологическая поликлиника»**

**ПРИКАЗ**

14 февраля 2024г.

№ 53

**О внесении изменений в приказ от 09.01.2024г. № 32 «Об организации работы с обращениями граждан в ГАУЗ СО «Талицкой СП» на 2024 год»**

В связи с изменениями, внесенными Федеральным законом от 20.07.2023г. № 480-ФЗ в Федеральный закон от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ» внести изменения в приказ от 09.01.2024г. № 32.

**ПРИКАЗЫВАЮ :**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО «Талицкая СП» в новой редакции (Приложение №1).
2. Контроль за исполнением приказа возложить на главного врача Шатунову Н.В.

Главный врач



Шатунова Н.В.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО «Талицкая СП

#### 1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приказа МЗ СО от 16.05.2012г №539-П «Об организации работы с обращениями граждан в мед.учреждении Свердловской области», Приказа МЗ СО от 26.06.2013г №826-П.

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГАУЗ СО «Талицкая СП» далее Поликлиника.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан .

#### 2. Основные термины, используемые в Положении

Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее –Единый портал) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Поликлиники, должностных лиц, либо критика деятельности Поликлиники 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;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Поликлинике

#### 3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. 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.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в Поликлинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.



#### 4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Поликлинику или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### 5. Требования к обращению в письменной форме.

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к обращению в письменной форме необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

5.3 Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале при его использовании, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале», по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### 6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

6.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3-х дней с момента поступления в приемной главного врача. Обращения в письменной форме и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №2), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений», которая находится в регистратуре.

#### 6.2. Порядок рассмотрения обращений в письменной форме:

6.2.1. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.2.2. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.2.3. В случае, если в многократном обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

6.2.4. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

#### 6.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

6.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.



6.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

7. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме и устных обращений граждан

7.1. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в холле Поликлиники. ( Приложение №3)

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

8.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Поликлиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан, в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

8.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заместителя председателя ВК.

8.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.