

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБУ «Поликлиника №3»

I. Общие положения

1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Поликлиника №3» Управления делами Президента Российской Федерации (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 28.12.2013г.), и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее — гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ФГБУ «Поликлиника №3» (далее - Поликлиника).

1.1 Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в поликлинику, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.2 Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- **«обращение гражданина»** (далее — обращение) - направленное в поликлинику письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- **«предложение»** — рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов поликлинику, развитию и улучшению деятельности учреждения;

- **«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 и его сотрудников, либо критика деятельности поликлиники, его сотрудников;

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

- **«сотрудник»** — лицо, работающее в поликлинике постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.3 Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции поликлиники, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4 Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.5 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1 Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на портале поликлиники (<http://pudp.ru>) в сети Интернет, на информационных стендах поликлиники.

На портале поликлиники, на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения поликлиники;
- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;

- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных

обращений граждан и устное информирование граждан;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц поликлиники, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- график приема граждан сотрудниками;
- адрес портала поликлиники в сети Интернет;
- образец формы обращения в поликлинику (с указанием названия раздела меню сайта в сети Интернет, на котором размещен данный образец).

2.2 Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места рекомендуется выделять шрифтом другого размера.

2.3 Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в поликлинику.

2.4 Сведения о месте нахождения поликлиники, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены на сайте: <http://pudp.ru>.

2.5 Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

2.6 Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в поликлинике, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной главного врача по телефону 8 (495) 680-75-55.

2.7 Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников поликлиники, почтовые адреса, адрес сайта поликлиники, адрес электронной почты, график приема граждан размещена на портале поликлиники на сайте: <http://pudp.ru>.

2.8 Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом поликлиники;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.9 Порядок направления письменных обращений граждан:

- Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача по адресу: 129090, город Москва, переулок Грохольский дом 31, стр. 1.

- Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача поликлиники: <http://pudp.ru>.

2.10 Главный врач поликлиники прием граждан (за исключением работников поликлиники, в соответствии с трудовым законодательством) по вопросам выбора гражданином медицинской организации и личным вопросам не ведет.

2.11 Прием граждан по вопросам оказания медицинской помощи осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ и проводится:

- Заведующие отделениями, кабинетами по вопросам оказания медицинской помощи ежедневно с 8.00 -17.00 по установленному графику.

- Заместителями главного врача по медицинской части по вопросам оказания медицинской помощи ежедневно с 8.00 - 17.00 по установленному графику.

- Главным врачом в последнюю пятницу месяца с 15.00 до 16.00.

2.12 Дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в поликлинике является портал <http://pudp.ru>. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (495) 680- 75-00, электронное по форме обратной связи на сайте поликлиники в разделе «контакты».

III. Требования к документам, предоставляемым гражданином

3.1 В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача поликлиники, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3 При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

3.4 Устные обращения граждан рассматриваются в ходе личного приема граждан заведующими отделениями, кабинетами, заместителями главного врача по медицинской части, главным врачом поликлиники.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1 Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в поликлинику.

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

4.3 Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем приемной главного врача.

4.4 Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.5 Обращения граждан, направленные в поликлинику органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения

рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.6 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию поликлиники направляются с сопроводительным письмом за подписью главного врача поликлиники в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.7 Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками поликлиники, рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее - Журнал).

4.8 При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.9 Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию поликлиники. Информация об ответе фиксируется в Журнале.

4.10 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.11 Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

4.12 Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный

орган по его компетенции.

4.13 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

V. Административные процедуры

5.1 Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам в поликлинику;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

5.2 Работа с обращениями граждан. Регистрация письменных обращений граждан.

- Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через портал поликлиники в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача поликлиники.

- Регистрация письменных обращений производится в карточках регистрации входящей корреспонденции поликлиники. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

- На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

- Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

- Все обращения, поступившие в поликлинику, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

- Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу.

5.3. Главный врач поликлиники в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению - при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории

«предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

• По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

5.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

• В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

• В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

• В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

• определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

• устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

• определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных 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 срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

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

В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в

обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через главного врача.

- Подготовка проекта ответа поликлиники осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

- Проект согласовывается с соисполнителями, начальником юридического отдела визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу.

- Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача исполнители.

- В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

- Решение о прекращении переписки принимается главным врачом поликлиники. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

- Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

- Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

- Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

- После отправки ответа обращение снимается с контроля.

- Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в делах поликлиники в соответствии с утвержденной

номенклатурой в течение пяти лет.

5.7. Организация личного приема граждан

Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом поликлиники, заместителями главного врача, заведующими структурными подразделениями и другими ответственными за исполнение лицами.

Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Журнал регистрации обращений должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, наименование контингента);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заводится в каждом подразделении поликлиники и заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

5.9. Работа с обращениями, поступившими по телефонам в поликлинику

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения, в который поступил звонок гражданина, имени сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию принявшего звонок.

Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе

предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и (или) с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной форме.

5.10. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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.
- документы поликлиники, страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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.

VI. Анализ обращений граждан

6.1. Заместитель главного врача по медицинской части обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных - ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

6.2. Анализ осуществляется с учетом обращений, поступающих во все структурные подразделения поликлиники.

6.3. По результатам анализа главному врачу поликлиники ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан.

- Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности поликлиники.

VII. Порядок и формы контроля за исполнением порядка рассмотрения обращений

Контроль за рассмотрением обращений 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 на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя 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 осуществляется главным врачом.

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в поликлинику осуществляет начальником административной службы.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Начальник административной службы направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие пять дней.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

VIII. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками поликлиники при работе с обращениями граждан.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников поликлиники, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- * признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.