

от «10» января 2017 г.

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «ОНД»

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «ОНД» разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными федеральными законами.

Настоящий порядок распространяется:

- на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами,

- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом,

- на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами ГБУЗ АО «ОНД» обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. В ГБУЗ АО «ОНД», а также к должностным лицам учреждения граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Определение значений, используемых в настоящем порядке основных терминов: обращение гражданина (далее - обращение), предложение, заявление, жалоба, должностное лицо, установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4. При рассмотрении обращения в ГБУЗ АО «ОНД» гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего порядка, уведомление о переадресации письменного обращения;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

6) участвовать при рассмотрении своего обращения.

5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБУЗ АО «ОНД» или к должностному лицу ГБУЗ АО «ОНД» с критикой деятельности ГБУЗ АО «ОНД» или должностного лица ГБУЗ АО «ОНД» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 ГБУЗ АО «ОНД» или должностному лицу ГБУЗ АО «ОНД», в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ГБУЗ АО «ОНД», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ГБУЗ АО «ОНД», либо должность соответствующего лица ГБУЗ АО «ОНД», а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в ГБУЗ АО «ОНД» или должностному лицу ГБУЗ АО «ОНД» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

ГБУЗ АО «ОНД» принимает обращения в письменной форме по адресам: г.Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, 70 В, г.Астрахань, ул. Спортивная, 36 а, г.Ахтубинск, ул. Саратовская, д. 38, в форме электронного документа или сообщения на электронный адрес: dispanser2006@yandex.ru и/или через официальный сайт ГБУЗ АО «ОНД»: www.ond30.ru.

7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУЗ АО «ОНД» или должностному лицу ГБУЗ АО «ОНД».

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ АО «ОНД» или должностного лица ГБУЗ АО «ОНД», направляется 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, за исключением случая, указанного в абзаце 4 пункта 10 настоящего порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 4 пункта 10 настоящего порядка.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

ГБУЗ АО «ОНД» или должностное лицо ГБУЗ АО «ОНД» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие)

которых обжалуется, в случае, если в соответствии с этим запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обращение, поступившее в ГБУЗ АО «ОНД» или должностному лицу ГБУЗ АО «ОНД» в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости, рассматривающие обращение ГБУЗ АО «ОНД» или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9. ГБУЗ АО «ОНД» или должностное лицо ГБУЗ АО «ОНД»:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего порядка;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6) при необходимости ставит вопрос перед своим непосредственным руководителем о рассмотрении обращения комиссией по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ АО «ОНД».

ГБУЗ АО «ОНД» или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответ на обращение подписывается главным врачом ГБУЗ АО «ОНД».

Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ АО «ОНД» или должностному лицу ГБУЗ АО «ОНД» 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.

10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

ГБУЗ АО «ОНД» или должностное лицо ГБУЗ АО «ОНД» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на

обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач ГБУЗ АО «ОНД», должностное лицо ГБУЗ АО «ОНД» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГБУЗ АО «ОНД» или одному и тому же должностному лицу ГБУЗ АО «ОНД». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ГБУЗ АО «ОНД» или соответствующему должностному лицу ГБУЗ АО «ОНД».

11. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ АО «ОНД» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного абзацем 2 пункта 9 настоящего порядка, главный врач ГБУЗ АО «ОНД», должностное лицо (ГБУЗ АО «ОНД» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Личный прием граждан осуществляется:

Главный врач - Улезко Татьяна Александровна

Кабинет №213 по адресу: 414028, г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, 70 В

Приём граждан – среда с 14.00 до 17.00

Телефон 8 (8512) 30-54-99; 8-988-179-74-29

Заместитель главного врача по медицинской части – Чаплыгин Анатолий Фёдорович

Кабинет №212 по адресу: 414028, г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, 70 В

Приём граждан – понедельник с 14.00 до 17.00

Телефон 8 (8512) 30-54-59

Заместитель главного врача по общим вопросам – Самойлова Елена Юрьевна

Кабинет №211 по адресу: 414028, г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, 70 В

Приём граждан – вторник с 14.00 до 17.00

Телефон 8 (8512) 38-45-77

Заместитель главного врача по организационно-методической работе –

Нетреба Инна Александровна

Кабинет №305 по адресу 414028, г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, 70 В

Приём граждан - четверг с 14.00 до 17.00

Телефон 8 (8512) 30-54-98.

Запись на прием предварительная по телефону – 8(8512) 30-54-99

В случае невозможности разрешения поставленных вопросов во время личного приема, должностное лицо ГБУЗ АО «ОНД» принимает от гражданина письменное обращение и не позднее следующего рабочего дня передает это обращение заведующей канцелярией для регистрации и представления главному врачу ГБУЗ АО «ОНД» или должностному лицу

ГБУЗ АО «ОНД», исполняющему обязанности главного врача для рассмотрения в порядке, установленном настоящим порядком.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (для граждан России: паспорт гражданина РФ, удостоверение личности моряка, свидетельство о рождении (для граждан, не достигших 14-летнего возраста), удостоверение личности военнослужащего, военный билет, временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2-П, служебное удостоверение работника прокуратуры. Для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина, дипломатический паспорт, разрешение на временное проживание, вид на жительство в РФ, удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцами на территории РФ).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ АО «ОНД» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

13. Уполномоченные на то должностные лица ГБУЗ АО «ОНД» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

14. Лица, виновные в нарушении настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

15. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) ГБУЗ АО «ОНД» или должностного лица ГБУЗ АО «ОНД» при рассмотрении обращения, по решению суда.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения ГБУЗ АО «ОНД» или должностным лицом ГБУЗ АО «ОНД», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Положение о формировании состава и работе комиссии по рассмотрению обращений граждан ГБУЗ АО «ОНД»

1. Решение о рассмотрении обращения гражданина (далее по тексту – обращение) комиссией и её состав принимается и утверждается главным врачом ГБУЗ АО «ОНД» либо должностным лицом, исполняющим обязанности главного врача либо уполномоченным на то заместителем главного врача.

Рассмотрение обращений граждан, связанных с вопросами доступности и качества оказываемой в ГБУЗ АО «ОНД» медицинской помощи рассматриваются Врачебной комиссией в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 05.05.2012 г. N 502н "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации".

2. Замена члена комиссии допускается только по решению главного врача ГБУЗ АО «ОНД» или уполномоченного им на то заместителем и может быть осуществлена в любой момент до принятия решения по обращению.

3. Главный врач или уполномоченное им на то должностное лицо может формировать состав комиссии, как на определенный период времени, так и для рассмотрения определенного обращения.

4. Решение комиссии оформляется протоколом, который подписывается всеми присутствующими на заседании членами комиссии.

5. Комиссия вправе:

5.1. пригласить гражданина на заседание по его обращению для дачи объяснений и разрешения вопросов, необходимых для принятия объективного решения;

5.2. получать объяснения должностных лиц ГБУЗ АО «ОНД» по предмету обращения;

5.3. запрашивать у граждан, юридических лиц, соответствующих органов и организаций необходимые для принятия объективного решения сведения;

5.4. привлекать экспертов для разрешения возникающих при осуществлении своей деятельности вопросов, требующих специальных знаний и навыков, как из числа сотрудников структурных подразделений ГБУЗ АО «ОНД», так и сторонних организаций.

6. Комиссия обязана осуществлять свою деятельность в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «ОНД».

7. Председателем комиссии, рассматривающей обращения граждан, не входящих в компетенцию Врачебной комиссии ГБУЗ АО «ОНД» может являться: главный врач ГБУЗ АО «ОНД», должностное лицо ГБУЗ АО «ОНД», исполняющее обязанности главного врача либо уполномоченный на то заместитель главного врача.

8. Секретарь комиссии, рассматривающей обращения граждан, не входящих в компетенцию Врачебной комиссии ГБУЗ АО «ОНД»: заведующая канцелярией либо должностное лицо ГБУЗ АО «ОНД», исполняющее обязанности заведующей канцелярией, обеспечивает учет, регистрацию и анализ вопросов (предмета), содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер обращений;

- количество и характер решений принятых по обращениям;

- количество и характер споров разрешенных в судебном порядке;

7. При рассмотрении обращения содержащего предложения (рекомендации) по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию общественных отношений, улучшению деятельности ГБУЗ АО «ОНД» в том числе в социально-экономической сфере и т.д., просьбу гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц в состав

комиссии обязательно включаются должностные лица ГБУЗ АО «ОНД» имеющие отношение к предмету обращения:

- заместитель/ли главного врача;
- руководитель/ли структурных подразделений ГБУЗ АО «ОНД»;
- юрисконсульт ГБУЗ АО «ОНД»;
- другие необходимые для принятия объективного решения должностные лица ГБУЗ

АО «ОНД».

8. При рассмотрении обращения содержащего: сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе, критику деятельности ГБУЗ АО «ОНД» и/или должностных лиц ГБУЗ АО «ОНД»; жалобу (просьбу) гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц в состав комиссии обязательно включаются должностные лица ГБУЗ АО «ОНД» имеющие отношение к предмету обращения:

- заместитель/ли главного врача;
- руководитель/ли структурных подразделений ГБУЗ АО «ОНД»;
- начальник службы кадров ГБУЗ АО «ОНД» либо должностное лицо, исполняющее его обязанности;

- юрисконсульт ГБУЗ АО «ОНД»

- другие необходимые для принятия объективного решения должностные лица ГБУЗ АО «ОНД».