Приложение № 1

к приказу ГБУЗ СК «СККОД» от 22.03.2022 № 20-1-02-260

**Порядок рассмотрения обращений граждан**

**в ГБУЗ СК «Ставропольский краевой клинический онкологический диспансер»**

I**. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (далее – ФЗ № 59) определяет правила организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях диспансера.

1.2. Настоящий порядок распространяется на обращения граждан, поступающие в диспансер в письменной или устной форме на личном приёме, по почте, по электронной почте, факсимильной связи, с сайта диспансера, со страниц социальных сетей диспансера, информационным системам общего пользования (далее - обращения), а также от органов, направивших обращения граждан с контролем исполнения и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Настоящий порядок **не** распространяется на обращения граждан по запросам о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них. Указанные запросы рассматриваются в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»

II**. Порядок подачи и организации рассмотрения обращений**

2.1. Письменная корреспонденция (письменные почтовые отправления) направляется по почтовому адресу 355047, г.Ставрополь, ул. Октябрьская, 182 а.

2.2. Делопроизводство по обращениям осуществляется канцелярией.

2.2.1. Режим работы канцелярии:

понедельник- пятница - с 8.00 до 16.30;

перерыв - с 12.00 до 12.30.

2.3. Адрес для самостоятельной подачи письменных обращений в канцелярию и специализированный ящик для письменных обращений граждан, в том числе по вопросам коррупции - г.Ставрополь, ул. Октябрьская, 182 а.

2.4. Доступ граждан к специализированному ящику для письменных обращений осуществляется в рабочие дни- понедельник- пятница - с 8.00 до 16.30, для пациентов стационарных отделений – круглосуточно.

2.6. Обращения могут быть приняты:

- факсом по телефонному номеру: 8 (8652) **38-22-60,**

- по телефону "доверия" 8(865-2) **38-50-11** о фактах коррупции;

- на сайте ставонко.рф;

- на официальных страницах диспансера в социальных сетях;

- на адрес электронной почты [info@stavonko.ru](mailto:info@stavonko.ru);

2.7. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения диспансера, ответственного за его исполнение, осуществляет канцелярия по телефонному номеру: 8 (8652) **38-30-25** в рабочие днив соответствии с режимом работы.

2.8. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях диспансера, ответственных за исполнение рассмотрение обращения.

2.9. Иная справочная информация: контактные телефоны сотрудников диспансера, почтовый адрес, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений - предоставляется работниками канцелярии.

2.10. График личного приема граждан размещается на информационном стенде, находящихся в приемной главного врача диспансера, а также на официальном сайте диспансера.

III. **Прием и регистрация обращения**

3.1. Поступающие в диспансер письменные обращения принимаются канцелярией.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование медицинской организации – ГБУЗ СК «СККОД», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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 соответствии с частью 1 статьи 7 ФЗ № 59.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии часть 2 статьи 7 ФЗ № 59.

3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру сотрудниками канцелярии. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения заведующим канцелярией.

3.5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками канцелярии:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям;

д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

3.6. По выявленным нарушениям и недостаткам канцелярии составляются акты на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

3.6.1. Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками канцелярии.

3.6.2. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается главному врачу либо уполномоченному заместителю главного врача.

3.7. Ошибочно (не по адресу) присланные письма сотрудниками канцелярии возвращаются на почту невскрытыми.

3.8. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками канцелярии.

3.9. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста проставляется штамп с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения, времени поступления.

3.10. Работники канцелярии при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

3.11. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале регистрации делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в журнале регистрации делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

Если в различные периоды поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация каждого обращения с указанием предыдущего исполнителя ответа.

3.12. Повторными считаются обращения, поступившие в диспансер от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

3.13. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

3.14. Поступившие письменные обращения передаются на рассмотрение главному врачу либо уполномоченному заместителю главного врача в день поступления, либо незамедлительно при поступлении документа, содержание которого указывает на необходимость исполнения в день поступления.

3.15. После рассмотрения главным врачом либо уполномоченным заместителем главного врача обращения вместе с резолюциями возвращаются в канцелярию для передачи исполнителю в соответствии с резолюцией с регистрацией в журнале.

3.16. В случаях, когда обращение передаётся для рассмотрения двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является работник, указанный в резолюции первым, который осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений диспансера, не указанных в качестве соисполнителей.

3.16.1. При необходимости передачи обращения нескольким исполнителям работники канцелярии переводят печатную форму зарегистрированного обращения в электронный вид, используя специализированную технику, прикрепляют электронный образ каждого обращения вложением к электронному письму и направляют на адрес индивидуальной корпоративной электронной почты исполнителя с регистрацией в журнале.

3.16. Исполнение зарегистрированных обращений берется на контроль в канцелярии.

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

**IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях диспансера**

4.1. Работники - исполнитель и соисполнитель, определённые в резолюции, рассматривают поступившее обращение.

При необходимости исполнителем обращение может быть вынесено на рассмотрение комиссией с участием заявителя и работника диспансера (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого указано в обращении.

4.2. Исполнитель в срок до 2 рабочих дней с даты регистрации обращения может обратиться к главному врачу, уполномоченному заместителю главного врача для изменения исполнителя в случае его ошибочного определения.

4.3. Передача обращений от одного исполнителя к другому осуществляется только через канцелярию на основании резолюции главного врача, уполномоченного заместителя главного врача.

4.4. Ответ на обращение не даётся, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа в соответствии с частью 1 статьи 11 ФЗ № 59.

4.5. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 11 ФЗ № 59.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению соответствии с частью 4 статьи 11 ФЗ № 59.

4.7. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель согласовывает с уполномоченным заместителем главного врача или главным врачом решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и тоже структурное подразделение диспансера согласно части 5 статьи 11. ФЗ № 59. Данное решение исполнитель оформляет в виде письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

4.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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 соответствии с . частью статьи 11. ФЗ № 59

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в диспансер.

4.10. Общий срок рассмотрения обращений по существу определяется в соответствии с ФЗ № 59. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](http://ivo.garant.ru/#/document/12146661/entry/1002) ФЗ № 59, уполномоченный заместитель главного врача, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Исполнитель обязан уведомить гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

4.11. Работник в соответствии с резолюцией - соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщает об их отсутствии.

4.12. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, заместителем главного врача, руководителем структурного подразделения исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.13. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются на бланке диспансера и направляются на визирование исполнителем, соисполнителем, далее на подпись главному врачу, уполномоченному заместителю главного врача в установленные для ответа сроки

4.14. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.15. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения главного врача, уполномоченного заместителя главного врача, подписавшего его, запрещается.

4.16. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.17. Ответы на обращения, подписанные главным врачом, уполномоченным заместителем главного врача передаются секретарю руководителя для регистрации. После регистрации секретарь руководителя передаёт ответ в канцелярию для отправки адресатам. Оригинал поступившего обращения и второй экземпляр ответа на него хранится у исполнителя в соответствии с номенклатурой дел диспансера.

При наличии на обращении грифа «конфиденциально» обращение и второй экземпляр ответа передаётся секретарю руководителя и хранится в соответствии с номенклатурой дел диспансера.

4.18. 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 законодательством Российской Федерации.

4.19. Сведения о рассмотрении обращения гражданина вносятся в журналы регистрации в канцелярии, сведения о рассмотрении жалоб пациентов вносятся в журнал подкомиссии Врачебной комиссии (приложение № 1 к настоящему Порядку).

**V. Порядок направления ответа на обращение**

5.1. После получения ответов на обращения, подписанные главным врачом, уполномоченным заместителем главного врача в канцелярии производится сортировка писем для:

а) отправки адресатам писем, планируемых к почтовой отправке;

б) отправки ответов гражданам по электронной почте. Отправка производится ежедневно, централизованно с почтового ящика диспансера [info@stavonko.ru](mailto:info@stavonko.ru/). . Отправка происходит для исполненных писем, в которых указан электронный адрес и есть признак "требует ответа по электронной почте". Одновременно с отправкой ответа на обращение формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид отправки.

**VI. Проведение личного приема граждан**

6.1. Главным врачом, заместителями главного врача проводится личный приём граждан по вопросам, относящимся к их полномочиям в установленные дни и часы, а также при необходимости в случае возникновения конфликтных ситуаций.

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Секретарём руководителя до начала приёма оформляется карточка личного приёма с уточнением существо вопроса. Граждане приглашаются на приём в порядке очередности.

Результаты приема заносятся в карточку личного приема секретарём руководителя.

6.4. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

6.5. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим порядком.

6.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции заместителя главного врача или главного врача гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приёма в соответствии с частью 6 статьи 13 ФЗ № 59.

**VII. Анализ обращений**

7.1. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, заведующий канцелярией и секретарь руководителя обеспечивают ежеквартальный и годовой учёт поступивших обращений.

7.2. Заместители главного врача:

7.2.1. обеспечивают анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям;

7.2.2. на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков.

7.3. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе ежеквартально и по итогам года обобщает результаты анализа обращений. По итогам календарного года представляет соответствующий отчёт главному врачу до 01 февраля.

VIII. **Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан**

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

8.2. Контроль за исполнением обращений включает:

а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

д) снятие обращений с контроля.

8.3. Контроль:

- за своевременным рассмотрением обращений осуществляется работниками канцеляри;

- за всесторонним и объективным рассмотрением обращений заместителем главного врача, главным врачом.

8.4. Заведующий канцелярией обеспечивает информирование исполнителей об обращениях, срок рассмотрения истекает в ближайшие 5 календарных дней, либо срок которых истёк.

8.5. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля в канцелярии после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

8.6. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

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

8.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приёме, 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 должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.9. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители, за состояние делопроизводства по обращениям – работники канцелярии.