

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЦГПХ

ПРИКАЗ

18.04 2024

№ 36/2-А

Об обращениях граждан

Во исполнение Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.07.2015 года № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации» (с изменениями на 24 июля 2021 года),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. СОП «рассмотрение обращений граждан» (Приложение №1).

4.1 Порядок рассмотрения обращений граждан (Приложение №2).

2. Назначить ответственным лицом за организацию рассмотрения обращений граждан в ВЦГПХ заместителя директора по лечебной работе Р.З. Кадырова.

3. Назначить ответственными лицами за организацию приёма, регистрации, учёта, исходящей документации по результатам рассмотрения обращений граждан заявителю и требуемым лицам документовед ВЦГПХ Р.Я. Горшкову.

4. Назначить ответственной за проведение плановых и внеплановых аудитов по обращению граждан, анализу обращений граждан заведующую отделом контроля качества и безопасности медицинской деятельности Назарову С.В.

5. Заведующему отделом информационных и коммуникационных технологий обеспечить размещение информации о порядке рассмотрения обращений граждан на официальном сайте ВЦГПХ.

6. Документоведу Р.Я. Горшковой ознакомить заведующих структурными подразделениями с данным приказом под подпись.

7. Заведующим структурных подразделений ознакомить работников в вверенных им подразделениях под подпись.

7. Приказ ВЦГПХ от 16.12.2022 № 88-А «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан» считать утратившим силу.

8. Контроль оставляю за собой.

И.о. директора



Р.З. Кадыров

18.04 2024 № 362-A

СОП

	ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России ВЦГПХ		Утвердил: и.о. директора Р.З. Кадыров	
Рассмотрение обращений граждан				
Страница 1 от 4	Редакция:	В силе от:	Разработал:	Номер
	2	16.12. 2022; редакция 2024	Заведующий отдела КК и БМД С.В.Назарова	1

Обращения граждан доставляются в письменной или устной форме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования, на личном приёме граждан директором ВЦГПХ с соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

Все поступающие в ВЦГПХ обращения принимаются, регистрируются с заполнением документоведом ВЦГПХ в день и час обращения. В этот же день директор ВЦГПХ и (или заместитель директора) назначает исполнителей рассмотрения обращения и передаёт обращение с резолюцией документоведу.

Документовед в день получения резолюции от директора ВЦГПХ и (или) заместителя директора направляет обращение исполнителям с указанным в резолюции сроком.

Если срок рассмотрения не указан в обращении заявителя и не указан в резолюции директора ВЦГПХ и (или) заместителя директора, то срок рассмотрения обращения определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59 -ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и составляет **не более 30 дней**.

В случае ошибочного направления обращения в не профильное структурное подразделение ВЦГПХ заведующий структурным подразделением **в срок до 3 рабочих дней** с даты регистрации обращения возвращает его документоведу с пометкой для внесения соответствующих исправлений.

Ответ на обращение не дается, 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 случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем **в течение 7 дней** со дня его регистрации в ВЦГПХ обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка

	ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России ВЦГПХ		Утвердил: и.о. директора Р.З. Кадыров	
Рассмотрение обращений граждан				
Страница 2 от 4	Редакция:	В силе от:	Разработал:	Номер
	2	16.12. 2022; редакция 2024	Заведующий отдела КК и БМД С.В.Назарова	1

обжалования данного судебного решения, снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

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 случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению то в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, директор ВЦГПХ 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 только в ВЦГПХ. Данное решение оформляется в виде заключения (справки) и готовится проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

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 сложных случаях, где требуется рассмотрение обращения не одним подразделением в проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись директору ВЦГПХ, заместителю директора ВЦГПХ.

Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан. Для этого они оборудуются:

- а) системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;

	ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России ВЦПХ		Утвердил: и.о. директора Р.З. Кадыров	
Рассмотрение обращений граждан				
Страница 3 от 4	Редакция:	В силе от:	Разработал:	Номер
	2	16.12. 2022; редакция 2024	Заведующий отдела КК и БМД С.В.Назарова	1

б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

в) доступными местами общественного пользования (туалетами);

г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

2. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

5. Личный прием граждан осуществляется директором.

	ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России ВЦГПХ		Утвердил: и.о. директора Р.З. Кадыров	
Рассмотрение обращений граждан				
Страница 4 от 4	Редакция:	В силе от:	Разработал:	Номер
	2	16.12. 2022; редакция 2024	Заведующий отдела КК и БМД С.В.Назарова	1

Раздел изменений	Было в «номер версии»	Стало в «номер версии»	Причины изменений
СОП	2022	2024	Новое в законодательстве

Распределение настоящей СОП

Экземпляр	Оперативное хранение Архив (5 лет)
Оригинал	Сборник СОП / юрисконсульт
Копия №1	Отдел КК и БМД

Лист ознакомления. Ознакомлены и обязуются исполнять

Должность	Фамилия	Подпись	Дата

Порядок организации рассмотрения обращений граждан

Настоящий порядок организации рассмотрения обращений граждан включает в себя организацию и сроки рассмотрения обращений граждан поступающих в ВЦГПХ в письменной или устной форме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования, организацию личного приема граждан директором ВЦГПХ, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации.

1. Организация и сроки рассмотрения обращений в ВЦГПХ

1. Все поступающие в ВЦГПХ обращения принимаются, регистрируются в журнале обращений граждан документоведом ВЦГПХ в день и час обращения.

2. В этот же день после регистрации обращение передаётся директору ВЦГПХ и (или) заместителю директора ВЦГПХ.

3. В этот же день директор ВЦГПХ и (или) заместитель директора) назначает исполнителей рассмотрения обращения и передаёт обращение с резолюцией делопроизводителю.

4. Документовед в день получения резолюции от директора ВЦГПХ и (или) заместителя директора направляет обращение исполнителям с указанным в резолюции сроком.

5. Если срок рассмотрения не указан в обращении заявителя и не указан в резолюции директора ВЦГПХ и (или) заместителя директора, то срок рассмотрения обращения определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59 -ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и составляет **не более 30 дней**.

6. В случае ошибочного направления обращения в не профильное структурное подразделение ВЦГПХ заведующий структурным подразделением **в срок до 3 рабочих дней** с даты регистрации обращения возвращает его делопроизводителю с пометкой для внесения соответствующих исправлений.

7. Ответ на обращение не дается, 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.

8. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем **в течение 7 дней** со дня его регистрации в ВЦГПХ обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

9. 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.

10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению то в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11. 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, директор ВЦГПХ 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 только в ВЦГПХ. Данное решение оформляется в виде заключения (справки) и готовится проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

12. 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.

13. В сложных случаях, где требуется рассмотрение обращения не одним подразделением в проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись директору ВЦГПХ, заместителю директора ВЦГПХ.

14. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

15. Ответственный исполнитель по обращениям граждан:

- а) формирует комплект исходящих писем на отправку,
- б) перед передачей писем на отправку проверяет наличие подписей на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера;

16. Дата поступления ответа делопроизводителю является датой окончательного его исполнения.

II. Прием и регистрация обращения

Все поступающие в ВЦГПХ письменные обращения принимаются документоведом ВЦГПХ и в день обращения.

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ и излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату

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

3. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением делопроизводителем:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) систематизируются обращения;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) систематизируются ответы на обращения;
- 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 делопроизводителем, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты в случаях:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) если в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов, составляется акт в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками ВЦГПХ. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

5. Поступившее обращение регистрируется в журнале обращений граждан.

6. Документовед при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

7. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале обращений граждан делается отметка «Повторное».

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

9. Документовед формирует комплект исходящих писем на отправку, перед отправкой писем на отправку проверяет наличие подписей, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера;

10. Дата поступления ответа является датой окончательного его исполнения.

III. Порядок завершения работы с обращением

1. Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

- а) алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);
- б) систематический (по входящим регистрационным номерам).

2. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

3. Подлинники обращений, поступивших на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в соответствии с номенклатурой дел делопроизводства

IV. Организация личного приема граждан

1. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан. Для этого они оборудуются:

- а) системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха;
- б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- в) доступными местами общественного пользования (туалетами);
- г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

2. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

5. В помещении для личного приема граждан организуется пост охраны.

6. Личный прием граждан осуществляется директором.

7. Директором ВЦГПХ осуществляется личный прием граждан, в том числе для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений ВЦГПХ.

8. Организацию личного приема граждан осуществляет секретарь директора:

- а) обеспечивает записи граждан на личный приём по их письменным обращениям, устным, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования;

- б) своевременное уведомление граждан о проведении личного приема директором ВЦГПХ;

- в) получение не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений ВЦГПХ, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о

личном приеме директора ВЦГПХ, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

V. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

На официальном сайте ВЦГПХ в разделе «Обращения граждан» размещается информация о контактных данных ВЦГПХ, номера телефонов, форме подачи обращения, ответственных лицах, графике личного приёма директором ВЦГПХ

- письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ВЦГПХ

- указывается адрес для самостоятельной подачи письменных обращений

- режим работы ВЦГПХ

- размещается форма электронного документа для заполнения обращений граждан

- обращения могут направляться факсом по указанному телефонному номеру:

- обращения также могут поступать по телефонам «горячей линии», информация о работе которых размещается на официальном сайте ВЦГПХ

- информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения ответственного за его исполнение, осуществляет делопроизводитель ВЦГПХ

- справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в разделе «Обращения граждан» официального сайта.

- график личного приема директора ВЦГПХ размещается на информационных стендах ВЦГПХ, а также на официальном сайте ВЦГПХ.

VI. Проведение личного приема

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

2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в журнал личного приёма.

3. Секретарь директора вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

4. При проведении личного приема граждан директор вправе привлекать сотрудников структурных подразделений ВЦГПХ.

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

6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ВЦГПХ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. В ходе личного приема 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 журнал личного приема.

VII. Анализ и контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

1. Отдел контроля качества и безопасности медицинской деятельности ВЦГПХ осуществляет 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 в пределах его полномочий ВЦГПХ;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло ВЦГПХ.

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

3. Осуществляет проведение плановых и внеплановых проверок (аудитов) в целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений, обоснованностью и законностью принятия по ним решений:

- плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся ежеквартально, согласно плана проведения аудитов на основании приказа директора ВЦГПХ,
- внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся на основании жалоб (претензий) пациентов на решения или действия (бездействие) сотрудников, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.

4. Ответственное лицо за порядок рассмотрения обращений граждан в ВЦГПХ обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад директору ВЦГПХ.

5. Ответственное лицо отвечает за порядок рассмотрения обращений граждан, за работу с обращениями граждан 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.

6. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется директором ВЦГПХ.