

**Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Областной специализированный дом ребенка для детей с органическим поражением
центральной нервной системы с нарушением психики» (ГОБУЗ «ОСДР»)**

184209, Мурманская область, город Апатиты, ул. Строителей, д.14
телефон/факс: 8 (81555) 6-51-56, 6-51-50, e-mail: osdr@com.mels.ru

П Р И К А З

18 августа 2021 года

№ 103

**Об организации работы
с обращениями граждан**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании приказа Министерства здравоохранения Мурманской области от 08.09.2021 № 511 «О внесении изменений в Положение об организации обратной связи и работы с обращениями граждан в подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области медицинских организациях», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ОСДР» (далее – Учреждение),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан (Приложение № 1).

2. Назначить:

2.1. документоведа [REDACTED], в период отсутствия (отпуск, командировка, больничный лист и др.) – лицо, исполняющее обязанности, ответственным за:

– работу с обращениями граждан (регистрация, учет и контроль рассмотрения обращения, формирование ответа по результатам рассмотрения, направление ответа заявителю в установленные сроки);

– предоставление информации гражданам об осуществление деятельности Учреждения, каналах связи с Учреждением, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов;

– своевременное размещение и поддержание в актуальном состоянии необходимой информации на стенде Учреждения;

2.2. ведущего программиста [REDACTED] – ответственным за:

– своевременное размещение и поддержание в актуальном состоянии информации на официальном сайте Учреждения;

– ведение электронного листа проблем и предложений;

– ежемесячное представление через раздел «Результаты рассмотрения обращений» в части информационного ресурса ССТУ.РФ информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, по всем поступившим обращениям – не позднее 2 числа месяца, следующего за отчетным;

– ежеквартальное представление информации с нарастающим итогом обращений

граждан и общественных организаций по установленной форме в РИСМ МЗ МО – не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

2.3. Ведущего специалиста по кадрам [REDACTED] специалиста по кадрам [REDACTED] – ответственными за своевременную актуализацию и представление достоверной информации ведущему программисту [REDACTED] о наличии вакантных должностей и сведений о медицинских и педагогических работниках.

3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

4. Приказ от 15.10.2020 № 099, «Об организации работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.

5. Контроль организации работы с обращениями граждан, проведения разъяснительной работы, решения конфликтных ситуаций в ГОБУЗ «ОСДР» и исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач



Ю.А. Зубкова

Положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан (далее – Положение) разработано в соответствии Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании приказа Министерства здравоохранения Мурманской области от 08.09.2021 № 511 «О внесении изменений в Положение об организации обратной связи и работы с обращениями граждан в подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области медицинских организациях» и в целях обеспечения конституционных прав и законных интересов граждан на оказание бесплатной качественной медицинской помощи в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантий, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав гражданина в сфере здравоохранения, а также порядок взаимодействия Учреждения с Министерством здравоохранения Мурманской области.

1.2. Положение распространяется на работу со всеми письменными (в том числе электронными), устными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, замечаниями и предложениями граждан, поступившим в Учреждение по всем каналам связи, в том числе определяет правила подготовки информации по запросам специалистов Министерства здравоохранения Мурманской области, связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.

1.3. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

1.4. Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на:

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

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

1.4.3. правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, 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.

1.5. Положение регламентирует правила предоставления информации гражданам об осуществлении деятельности Учреждения, оказания видов медицинских услуг, каналах связи

с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов.

1.6. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан определяются приказом руководителя ГОБУЗ «ОСДР» (далее – Учреждение).

1.7. Информация об организации работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на стендах и сайте Учреждения. Для предоставления возможности приема обращений в письменной форме, в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в Учреждение, телефон приемной главного врача, факс (Приложение № 1 к Положению).

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение и к должностным лицам Учреждения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

3.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, действующим законодательством, настоящим Положением.

3.2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Федеральным законом.

4. Основные термины, используемые в Положении

4.1. В положении используются следующие основные термины:

4.1.1. **обращение гражданина** (далее – **обращение**) – направленное в Учреждение или должностному лицу в письменной форме (по образцу, Приложение № 2 к Положению или в произвольной форме) или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

4.1.2. **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, улучшению качества оказания услуг и иных сфер деятельности Учреждения;

4.1.3. **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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц (по образцу, Приложение № 3 к Положению или в произвольной форме);

4.1.4. **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

4.1.5. **устные обращения** – обращения граждан, которые излагаются на личном приеме;

4.1.6. **письменные обращения** – обращения граждан, которые поступают с помощью

почтовых и технических средств, в форме электронного документа или передаются на личном приеме;

4.1.7. **коллективные обращения граждан** – обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

4.1.8. **ответственное лицо** – должностное лицо, назначенное руководителем Учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан и/или предоставлением информации гражданам об осуществлении деятельности Учреждения, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов;

4.1.9. **ответственный исполнитель** – сотрудник, которому поручена непосредственная работа по рассмотрению обращения, подготовки на него ответа и/или осуществляющий формирование и размещение информации гражданам об осуществлении деятельности Учреждения, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов

4.1.10. **администратор** – должностное лицо, назначенное руководителем Учреждения, из числа лиц, уполномоченных на основании должностных инструкций принимать управленческие решения, ответственный за решение проблемных вопросов и конфликтных ситуаций с пациентами.

4.1.11. **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения должностным лицом Учреждения гражданин имеет право:

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

5.1.2. 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;

5.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5.1.4. 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;

5.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение

или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Требования к письменному обращению

7.1. Письменные обращения могут приниматься:

- по почте, на почтовый адрес Учреждения;
- лично или через курьера;
- на адрес электронной почты и через другие официальные интернет-ресурсы Учреждения в форме электронного документа;
- с помощью почтового ящика для приема обращений, расположенного при входе в Учреждение;
- в приемной руководителя;
- через листы проблем, находящиеся в кабинете социальных педагогов (для заполнения пациентами Учреждения), которые должны содержать информацию о статусе решения проблемы, ответственном, сроках, либо о причинах отказа от выполнения работ в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 21.10.2019 № 555.

Выемка обращений из почтового ящика проводится ежедневно в рабочие дни специалистом Учреждения, ответственным за регистрацию обращений граждан.

7.2. Письменное обращение оформляется по образцу (Приложение № 2 к Положению) или в произвольной форме. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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.

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

7.4. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. Направление и порядок организации приема, регистрации и рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан

8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в то Учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления, в исключительных случаях (если время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) – в следующий рабочий день в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение № 4 к Положению). На лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер обращения.

После регистрации обращение рассматривается руководителем Учреждения и направляется на исполнение ответственному лицу согласно резолюции.

8.3. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, осуществляется регистрация каждого обращения.

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

8.4.1. заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

8.4.2. со времени поступления первого обращения истек, установленный законодательством, срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы и дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но с отметкой «Повторно».

8.5. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения указываются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «ФИО» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

8.6. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «ФИО» делается запись «Анонимное», в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю (при его наличии).

8.7. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, должен быть представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие действовать от имени заявителя без доверенности.

8.8. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением и действующим законодательством. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или

должностного лица, 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

8.9. 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 в сфере внутренних дел 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

8.10. Ответственное лицо в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед руководителем Учреждения о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по Учреждению создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

8.11. 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.

8.12. Должностное лицо Учреждения 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.

8.13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

8.14. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 8. 6 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение 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.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

9.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. Рассмотрение обращения

10.1. Учреждение (должностное лицо):

10.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

10.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для

рассмотрения обращения документы и материалы у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

10.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

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

10.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Учреждения 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 руководителем Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

10.3. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленные при проверке фактов, изложенных в обращении.

10.4. Ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется заявителю лично на руки, через почтовое отправление, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в письменной форме, в сроки, установленные законодательством при рассмотрении обращений граждан.

Кроме того, на поступившее в Учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

11.1. 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 подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

11.3. Учреждение или должностное лицо 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.

11.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, 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.

11.5. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, 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.

11.6. В случае если в письменном (электронном) 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, руководитель Учреждения, должностное лицо 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 Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.7. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен, в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на официальном сайте данных Учреждения, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

11.8. 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.

11.9. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

11.10. 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 Учреждение или соответствующему должностному лицу.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения

12.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в п. 12.1.1. настоящего Положения, с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения (если действующим законодательством не установлен более короткий срок рассмотрения). В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося о причинах продления срока рассмотрения обращения.

Уведомление заявителю подписывает руководитель Учреждения, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

Руководитель Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан:

- поручения с пометкой «незамедлительно» исполняются безотлагательно, в течение 1 дня со дня подписания;
- поручения с отметкой «весьма срочно» исполняются в срок не позднее 3 дней со дня регистрации;
- поручения с отметкой «срочно» исполняются не позднее 14 дней со дня регистрации.

12.2. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае если окончание срока исполнения рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срок считается предыдущий ему рабочий день.

12.3. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководитель Учреждения, должностное лицо 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.

13. Личный прием граждан, порядок организации приема устных обращений

13.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем, заместителями руководителя Учреждения согласно утвержденному руководителем Учреждения графику. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Личный прием осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, принимаются вне очереди.

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

13.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 6 к Положению).

13.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, с

указанием ФИО сотрудника, принявшего обращение, даты обращения, ФИО гражданина, адрес, контактного номера и мер, принятых по данному обращению. Обеспечивается ограниченный доступ к информации, содержащей персональные данные, передача данных осуществляется с использованием защищенных каналов связи.

13.5. 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 течение установленного законодательством срока, либо срока, установленного руководителем Учреждения.

13.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

14. Электронный лист проблем и предложений

14.1. Для предоставления возможности гражданам безотлагательно выразить свои замечания и проблемы или подать предложения по улучшению работы Учреждения, на официальном сайте Учреждения размещается электронный лист проблем и предложений (Приложение № 7 к Положению).

14.2. Приказом руководителя Учреждения назначается лицо, ответственное за ведение электронного листа и контроля сроков отработки сообщений, утверждается порядок рассмотрения предложений и принятий управленческих решений.

14.3. Срок работы с сообщениями и предоставления итогового (промежуточного) ответа не должен превышать 3 дней с момента их размещения в электронном листе.

14.4. Ответственное лицо имеет право удалять сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и (или) членов их семьи с предварительным информированием пользователей сайта.

15. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

15.1. Контроль рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляется ответственным лицом, в пределах своей компетенции, в целях принятия оперативных мер по соблюдению порядка рассмотрения обращений, своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

15.2. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушению прав, свобод и законных интересов граждан, ответственным лицом ведется учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

15.2.1. количество и характер рассмотренных обращений;

15.2.2. количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

15.2.3. количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

15.3. Ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом,

ответственное лицо представляет информацию с нарастающим итогом по установленной форме (Приложение № 5 к Положению) в РИСМ МЗМО.

16. Ответственность

16.1. Руководитель Учреждения, подписавший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

16.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность. Вопросы по обращениям граждан, не установленные настоящим Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

17. Информирование граждан

17.1. Руководителем Учреждения назначается лицо, ответственное за обеспечение функционирования и информационное сопровождение (наполнение, актуализация) официального сайта ГОБУЗ «ОСДР», а также за размещение и обновление информации на стендах Учреждения.

17.2. Учреждение обязано:

17.2.1. представлять пациентам информацию о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинских услуг; достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях;

17.2.2. информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности, медицинских работниках Учреждения, уровне их образования и квалификации;

17.2.3. своевременно представлять пациентам необходимую и достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора;

17.2.4. своевременно обновлять представляемую информацию в случае ее изменений.

17.3. Информация, размещаемая на сайте Учреждения должна быть:

17.3.1. в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность информации, простота и понятность восприятия информации;

17.3.2. доступна пользователям ежедневно, круглосуточно, без каких-либо дополнительных условий;

17.3.3. в текстовой и (или) табличной формах, в форме электронного образа копий документов, а также может содержать схемы, графики, разъяснения.

17.4. Навигация сайта должна быть понятна пользователям, могут использоваться цвета медицинской организации.

Информация об учреждении и часы приема по личным вопросам

Полное наименование учреждения (согласно Уставу): Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной специализированный дом ребенка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики».

Сокращенное название учреждения: ГОБУЗ «ОСДР».

Главный врач: **Зубкова Юлия Александровна**, тел. 8 (81555) 6-51-56.

Юридический и фактический адрес учреждения: **184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Строителей, д. 14.**

Адрес электронной почты: info@osdrmurmansk.ru

Категория обслуживаемого населения: **детское**

Лицензия на медицинскую деятельность: **выдана Министерством здравоохранения Мурманской области, зарегистрирована 15.02.2016 № ЛО-51-01-001502 на осуществление медицинской деятельности.**

Лицензия на образовательную деятельность: **выдана Министерством образования и науки Мурманской области, зарегистрирована 04.04.2012 № 106-12, приложение № 1 к лицензии на осуществление образовательной деятельности переоформлено – приказ Министерства образования и науки Мурманской области от 03.10.2014 № 1894.**

Заместитель главного врача по медицинской части: **Михайлова Марина Сергеевна**, тел. 8 (81555) 6-51-50.

Заместитель главного врача по экономическим вопросам: **Кровлина Татьяна Юрьевна**, тел. 8 (81555) 6-52-56.

Главный бухгалтер: **Гришук Наталья Николаевна**, тел. 8 (81555) 6-52-56.

Ведущий специалист по кадрам: **Анисимова Евгения Викторовна**, специалист по кадрам **Голубь Александра Владимировна**, тел. 8 (81555) 6-51-55.

Социальные педагоги: **Зиновьева Ольга Николаевна**, **Лебедева Галина Анатольевна**, тел. 8 (81555) 6-51-50.

Запись на курс реабилитации: **врач-невролог Зенина Светлана Николаевна**, тел. 8 (81555) 2-00-25.

Ф.И.О.	Должность	Рабочий телефон	E-mail
ЗУБКОВА Юлия Александровна	Главный врач Время приема по личным вопросам – четверг с 14.00 до 16.00	Телефон/факс 8 (81555) 6-51-56	osdr@com.mels.ru
МИХАЙЛОВА Марина Сергеевна	Заместитель главного врача по медицинской части Время приема по личным вопросам – вторник с 14.00 до 16.00	Телефон 8 (81555) 6-51-50	osdr@com.mels.ru
КРОВЛИНА Татьяна Юрьевна	Заместитель главного врача по экономическим вопросам Время приема по личным вопросам – понедельник с 14.00 до 16.00	Телефон 8 (81555) 6-52-56	osdr@com.mels.ru

Главному врачу
ГОБУЗ «ОСДР»
Зубковой Ю.А.

от _____
(Ф.И.О. полностью)

дата рождения _____
почтовый адрес _____

контактный телефон _____

ОБРАЩЕНИЕ

даю согласие на обработку своих персональных данных и разрешаю отправку ответа на обращение по указанному мной:

адресу электронной почты _____ - почтовому адресу

Я проинформирован(а), что электронная почта является открытым источником информации и незащищённым открытым каналом связи. За несанкционированный доступ к моему почтовому ящику третьих лиц, а равно и за доступ к моим персональным данным, сведениям, составляющим врачебную тайну, и утечку информации учреждение ответственности не несет. Настоящим принимаю на себя ответственность и все риски, связанные с несанкционированным доступом к моему почтовому ящику (персональным данным, сведениям, составляющим врачебную тайну) третьих лиц.

« _____ » _____

Прилагаю к обращению следующие документы/ нужное отметить/:

- Нет
- Да, на _____ листах:

Главному врачу
ГОБУЗ «ОСДР»
Зубковой Ю.А.

от _____
(Ф.И.О. полностью)

дата рождения _____

паспорт _____

адрес _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них

_____.

даю согласие на обработку своих персональных данных и разрешаю отправку запрашиваемых документов по указанному мной:

адресу электронной почты _____ - почтовый адресу

Я проинформирован(а), что электронная почта является открытым источником информации и незащищённым открытым каналом связи. За несанкционированный доступ к моему почтовому ящику третьих лиц, а равно и за доступ к моим персональным данным, сведениям, составляющим врачебную тайну, и утечку информации учреждение ответственности не несет. Настоящим принимаю на себя ответственность и все риски, связанные с несанкционированным доступом к моему почтовому ящику (персональным данным, сведениям, составляющим врачебную тайну) третьих лиц.

« _____ » _____

Прилагаю к обращению следующие документы/ нужное отметить/:

- Нет

- Да, на _____ листах:

Форма мониторинга работы с обращениями граждан и общественных организаций
за ___ квартал 20__ года (с нарастающим итогом)
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Областной специализированный дом ребенка для детей
с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики» (ГОБУЗ «ОСДР»)

Информационно-аналитическая справка о работе по рассмотрению обращения граждан и общественных организаций за ___ квартал 20__ года в ГОБУЗ «ОСДР» с нарастающим итогом								
№ пп	Общее количество поступивших обращений	Общее количество коллективных обращений	Общее количество обращений по принадлежности	Распределение поступивших обращений по тематикам:	Сравнение с аналогичным периодом предыдущего года (%)	% от общего числа	Первичных	Повторных
1.	Общее количество поступивших обращений							
2.	Общее количество коллективных обращений							
3.	Количество обращений, направленных по принадлежности							
4.	Распределение поступивших обращений по тематикам:							
4.1.	Организация оказания медицинской помощи							
4.2.	Лекарственное обеспечение							
4.3.	Кадровое обеспечение							
4.4.	Материально-техническое обеспечение							
4.5.	Информационное обеспечение							
4.6.	Вопросы оплаты труда работников здравоохранения							
4.7.	Благодарности							
4.8.	Другое (с указанием наименования)							
5.	Количество личных приемов граждан, проведенных руководителями и их заместителями							
6.	Количество человек, принятых в рамках личных приемов							
7.	Распределение обращений, поступивших в рамках личных приемов							
7.1.	Организация оказания медицинской помощи							

7.2.	Лекарственное обеспечение								
7.3.	Кадровое обеспечение								
7.4.	Материально-техническое обеспечение								
7.5.	Информационное обеспечение								
7.6.	Вопросы оплаты труда работников здравоохранения								
7.7.	Благодарности								
7.8.	Другое (с указанием наименования)								
8.	Отправить обращения								
9.	Распределение по населенным пунктам								

Карта приема обращения гражданина

Дата приема	Регистрационный номер		
ФИО			
Адрес			Телефон
Социальная категория			
Документ, удостоверяющий личность	Серия №	Кем выдан:	
	Дата выдачи:		
Содержание обращения			
	Принято письменное обращение	Всего листов:	
Лицо ведущее личный прием			Контроль
	(должность, ФИО)		
Результаты приема			
	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа		
	На получение устного ответа согласен		(подпись гражданина)

Электронный лист проблем и предложений

№№ пп	Дата внесения информации	Проблема/предложение	Дата рассмотрения проблемы/предло- жения	Результат рассмотрения проблемы/предложения
Пример заполнения:				
1.	12.05.2021	Не работает доводчик двери при выходе из корпуса	13.05.2021	Отрегулирован и проверен доводчик двери
2.	30.06.2021	...		