

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан
в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения
«Городская психиатрическая больница № 7 им. академика И.П. Павлова»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская психиатрическая больница № 7 им. академика И.П. Павлова» (далее – Учреждение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Распоряжением Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 18.08.2017 № 267 «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан» (с изм., внесёнными Распоряжением Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 09.06.2022 № 370-р от 09.06.2022).

1.3. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Порядок оформления обращений гражданами, регистрации и учета письменных обращений

2.1. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями, указанными в ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Прием, регистрация и учет всех письменных обращений граждан осуществляется лицом, уполномоченным главным врачом Учреждения, в порядке, обеспечивающем возможность отслеживания результатов и сроков подготовки ответов.

2.3. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день поступления в регистрационной карте обращения Учреждения по форме, установленной Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга (далее – регистрационная карта). Все поля регистрационной карты обязательны для заполнения в соответствии с инструкцией, утверждённой Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга.

2.4. На письменном обращении ставится дата регистрации и регистрационный номер.

2.5. 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, но подлежит регистрации в установленном порядке. 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.

2.6. Обращение, поступившее в Учреждение по информационно-телекоммуникационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению и регистрируется лицом, уполномоченным главным врачом, в регистрационной карте. Адрес электронной почты обратившегося гражданина является дополнительной информацией, необходимой для подготовки ответа.

2.7. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения помимо причин, указанных в п. 2.5 настоящего Порядка, могут являться: указание обратившимся гражданином недействительных сведений о себе, некорректность содержания обращения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов. В этом случае на адрес электронной почты гражданина направляется уведомление об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

2.8. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению соответствующие документы и материалы.

2.9. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с рассмотрением обращений, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в канцелярии в соответствии со сроками, установленными действующими нормативными правовыми документами.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Письменное обращение после регистрации направляется главному врачу Учреждения для предварительного рассмотрения.

3.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией главного врача Учреждения направляется по компетенции исполнителю для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа.

3.3. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в другой организации, государственном органе, органе местного самоуправления или должностного лица, не позднее чем через 7-ми рабочих дней со дня регистрации в Учреждении, копия обращения направляется в соответствующую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, о чем извещается гражданин.

3.4. О передаче обращения для рассмотрения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу делаются соответствующие отметки в регистрационной карте.

3.5. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организацию, государственный орган, орган местного самоуправления и (или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

3.6. Обращение гражданина считается разрешенным, если по существу рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

3.7. Исполнитель, получивший для рассмотрения заявление, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

3.8. Ответ на обращение готовится на бланке Учреждения и регистрируется в канцелярии Учреждения.

3.9. Ответ на обращение подписывается главным врачом Учреждения и направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением.

3.10. Ответ на обращение, которое поступило в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в поступившем обращении.

3.11. В случае если ответ на электронное обращение гражданина содержит врачебную тайну, персональные данные или иную, охраняемую законом информацию, обратившемуся гражданину рекомендуется обратиться в письменном виде с подтверждением своих полномочий для получения указанной информации.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. Обращение, причиной которого явилось ненадлежащее качество оказанной медицинской помощи, требует обязательного проведения контроля объемов и качества медицинской помощи.

4.2. Учреждение вправе не рассматривать обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Учреждения, а также членов его семьи.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. 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, уполномоченный сотрудник Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. 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 (в т.ч. врачебную тайну), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.7. 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.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан и осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Срок подготовки ответа по обращению гражданина, не требующему дополнительной проверки, проведения контроля объемов и качества медицинской помощи, составляет 30 дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для получения дополнительных документов и материалов, необходимых 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, главный врач Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляет лицо, уполномоченное главным врачом. Лицо, уполномоченное главным врачом, незамедлительно ставит в известность главного врача Учреждения о случаях нарушения исполнителями порядка и сроков рассмотрения обращений.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится главным врачом и уполномоченными им лицами в установленные дни и часы. Информация о графике приема граждан доводится до сведения граждан путем публикации соответствующих сведений на сайте Учреждения.

6.2. Устные обращения граждан регистрируются в приемной главного врача Учреждения в регистрационной карте.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством).

6.4. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- рассмотреть обращение, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в рассмотрении обращения, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное обращение, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым обращение не может быть рассмотрено в процессе приема.

6.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карте.

6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком (разделы 2 – 5 Порядка).

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

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

7. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо неправомерного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность.

7.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений, прием и консультации граждан несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству Российской Федерации принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

8. Анализ обращений

8.1. Уполномоченные сотрудники Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям;

8.2. Учет и анализ вопросов осуществляется с заполнением форм ведомственного наблюдения, утвержденных Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга.

8.3. Уполномоченные сотрудники Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

8.4. Уполномоченный сотрудник Учреждения по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад главному врачу Учреждения.