

Областное государственное автономное учреждение здравоохранения  
«Больница скорой медицинской помощи»  
(ОГАУЗ «БСМП»)



## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «БСМП»**

## **1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «БСМП»**

- 1.1. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу ОГАУЗ «БСМП», заместителю главного врача по медицинской части или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.
- 1.2. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждении обеспечивается:
  - Информирование граждан об их праве на обращение;
  - Регистрация и учет поступивших обращений;
  - Рассмотрение поступивших обращений;
  - Принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
  - Подготовка и направление ответов заявителям;
  - Проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
- 1.3. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации: О фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи; Об адресах электронной почты и интернет - сайта ОГАУЗ «БСМП» (<http://bsmp.tomsk.ru/>). О графике личного приема граждан главным врачом ОГАУЗ «БСМП» и заместителя главного врача по медицинской части (информация в администрации, приемном отделении и на сайте больницы).

## **2. Требования к письменному обращению**

- 2.1. Обращения граждан могут поступать в ОГАУЗ «БСМП» в устной, письменной форме или по электронной почте. Письменное обращение, поступившее в ОГАУЗ «БСМП», подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления
- 2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (или уведомление о переадресации обращения), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии
- 2.4. Гражданин имеет право обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Направление и регистрация письменного обращения**

- 3.1. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации.
- 3.2. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в учреждении в журнале регистрации жалоб и обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на секретаря руководителя ОГАУЗ «БСМП». Учету подлежат все обращения, поступающие в организацию в письменной форме или по электронной почте или направленные из других органов или организаций.

## **4. Рассмотрение обращения**

- 4.1. Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется

- 4.2. Работник учреждения, получивший поручение главного врача ОГАУЗ «БСМП» о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.
- 4.3. Работник учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Работник учреждения, получивший поручение руководителя учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.
- 4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.
- 4.5. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено учреждением ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач ОГАУЗ «БСМП» вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
- 4.6. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями. В ответе гражданину указываются меры, принятые к виновным работникам.
- 4.7. Гражданин имеет право 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. Сроки рассмотрения письменного обращения**

- 5.1. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.
- 5.2. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении; ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **6. Личный прием граждан**

- 6.1. Главный врач ОГАУЗ «БСМП» проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Часы приема по личным вопросам: понедельник с 14:00 до 16:00.
- 6.2. Информация о принятых главным врачом ОГАУЗ «БСМП» заявителях фиксируется секретарем руководителя в журнале личного приема граждан.
- 6.3. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть

дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 6.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.