

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ "Здоровое долголетие"»**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ "Здоровое долголетие"» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Граждане (заявители) имеют право обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие», его заместителям или заведующим структурными подразделениями лично или через своего законного представителя, а также направлять коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы.

Обращения могут быть направлены на рассмотрение в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» из других органов или организаций.

1.5. Для исполнения настоящего Порядка используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее – обращение) – направленные в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» в письменной форме, или в форме электронного документа, предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» ;

- «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 ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» и его сотрудников, либо критика деятельности ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» и его сотрудников;

- «жалоба» – просьба гражданина о восстановления или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- «сотрудник» – лицо, работающее в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.6. В целях реализации прав граждан на обращение, главный врач ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» обеспечивает:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрацию и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовку и направление ответов заявителям;

- проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ ЯО «ЦГБ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации и на интернет – сайте ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» .

3.2. Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещаются в регистратуре ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие».

3.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие»;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие»;
- электронной почтой в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие».

3.4. Информирование граждан о порядке работы с обращениями в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется в приемной главного врача по телефону 8 (4852) 32-53-01.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

Справочная информация (контактные телефоны ответственных сотрудников ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие», почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта, месторасположение, график приема граждан) предоставляется в приемной главного врача по телефону: 8 (4852) 32-53-01 и размещается на сайте ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» в сети Интернет.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции в срок до семи дней со дня их регистрации в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие»;
- электронной почтой в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие»;
- лично в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие»;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование - ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие», в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть предоставлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

6.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

6.2. В 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.

6.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

6.4. 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.

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

6.6. В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие», с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

6.7. Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

8.2. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие».

8.3. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие».

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.1.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата

рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

10. Личный прием граждан в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие».

11.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» и его заместителями (далее – руководство госпиталя) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом.

11.2. В случае обращения гражданина к руководству госпиталя по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

11.3. Подготовка документов для приема руководством ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» возлагается на заведующих структурными подразделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

11.4. График приема граждан руководством госпиталя размещается на официальном сайте и на информационных стендах.

11.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

11.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

11.7. 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. Устные обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся лицом, ответственным за регистрацию обращений, из карточки личного приема граждан, заполненной руководством госпиталя, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. Журнал регистрации личного приема граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата приема (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес места жительства, телефон;
- тематика обращения;
- дата и результат рассмотрения обращения.

11.8. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

11.9. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации. Устные обращения граждан, принятые по телефону, регистрируются в журнале.

11.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое

долголетие», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**11. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений
осуществляемых (принимаемых) сотрудниками
ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» при работе с обращениями граждан**

14.1. Гражданин вправе обжаловать главному врачу ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» действия (бездействие) и решения сотрудников, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан.

14.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения, главный врач ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

14.3. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

14.4. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие» в судебном порядке.

**График приема граждан
должностными лицами ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ МЦ «Здоровое долголетие»**

Должность	Ф.И.О	Адрес	Телефон	Время приема
Главный врач	Коротова Елена Владимировна	г. Ярославль, ул. Угличская,40	(4852) 32-53-01	вторник, четверг с 14.00 до 15.00
Заместитель главного врача по лечебной работе	Смирнов Дмитрий Константинович	г. Ярославль, ул. Угличская,40	(4852) 32-51-18	вторник, четверг, пятница с 9.00 до 11.00
Заместитель главного врача по амбулаторно- поликлинической работе	Розенталь Лора Владимировна	г. Ярославль, ул. Угличская, 40	(4852) 32-52-17	Понедельник, среда, пятница с 9.00 до 11.00

