

**Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области  
"Вологодская областная станция переливания крови № 1"  
(БУЗ ВО «ВОСПК № 1»)**

**ПРИКАЗ**

01.11.2018

№ 102

О порядке работы с обращениями  
граждан

В целях оказания качественной медицинской помощи во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Федерального Закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственным лицом по организации работы с обращениями граждан – заместителя главного врача по медицинской части.
2. Предоставить полномочия права подписи письменных ответов на обращения граждан - заместителю главного врача по медицинской части.
3. Назначить ответственными лицами за исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в части осуществления мониторинга, анализа и подготовки итоговых результатов рассмотрения обращений граждан и организаций за месяц – заместителя главного врача по медицинской части, в части предоставления отчетности в электронном виде на информационный ресурс ССТУ. РФ – программиста.  
Сроки исполнения - с 1 по 4 число месяца, следующего за отчётным периодом.
4. Назначить ответственным лицом по делопроизводству по обращениям граждан и записи на личный приём к главному врачу - секретаря руководителя.
5. Утвердить:
  - 5.1. Порядок организации работы с обращениями граждан (приложение № 1)
  - 5.2. Форму карточки личного приёма граждан (приложение № 2)
  - 5.3. График личного приёма граждан в учреждении (приложение № 3)
6. Приказ учреждения от 16.09.2014г. № 61 «О порядке работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.
7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач БУЗ ВО "ВОСПК № 1" - \_\_\_\_\_

Ульянова М.В.

С приказом ознакомлены:

	Филина Г.Ю.
	Митюгова О.С.
	Ившуков С.В.
	Кулик В.И.
	Якунина Л.А.

## **Порядок организации работы с обращениями граждан.**

### **1. Право граждан на обращение.**

1. Обращения граждан могут поступать в учреждение в устной форме, письменной форме или по электронной почте.
2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями к руководителю учреждения, его заместителю или руководителям структурных подразделений лично или через своего законного представителя.
3. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждение 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.
4. 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;
  - об адресах электронной почты и интернет-сайта учреждения;
  - о графике личного приема граждан руководителем учреждения;
  - об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

### **2. Направление и регистрация обращения.**

1. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в учреждение.
2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
3. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения принимает руководитель учреждения в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.
4. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого обжалуется.

### **3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

1. Работник учреждения, получивший поручение руководителя учреждения о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.
2. 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.
3. 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. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.
5. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель учреждения принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
6. 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.
7. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель учреждения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

### **4. Сроки рассмотрения и порядок ответа на обращения**

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.
2. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма учреждения и подписываются руководителем учреждения или заместителем главного врача по медицинской части.
3. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
4. В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении и на адрес электронной почты, если он указан в обращении.
5. В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении и на почтовый адрес, если он указан заявителем.

## **5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

1. 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.
2. В учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.
3. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю учреждения ответственным лицом по организации работы с обращениями граждан.

## **6. Личный приём граждан.**

1. Устные обращения рассматриваются главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующим отделением комплектования донорских кадров (в пределах их компетенции) в ходе личного приема.
2. Руководитель учреждения проводит личный прием граждан с периодичностью не реже одного раза в неделю.
3. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем учреждения.
4. Запись на личный приём главного врача проводит секретарь руководителя по телефону 75-11-31 или при личном посещении гражданина.
4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
5. Информация о принятых заявителях регистрируется в журнале личного приема и обращений граждан.
6. В ходе личного приёма заполняется карточка личного приёма граждан.
6. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приёма граждан.
7. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящую организацию или в суд.

