

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ
ИМЕНИ В. Ф. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»**

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ГБУЗ «НПЦ спец.мед.помощи детям ДЗМ»



/А.И. Крапивкин/

«28» декабря 2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ГБУЗ «НПЦ СПЕЦ.МЕД.ПОМОЩИ ДЕТЯМ ДЗМ»**

Москва 2024

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «НПЦ спец.мед.помощи детям ДЗМ» (далее - Положение) разработано в целях дальнейшего совершенствования деятельности по организации защиты прав и законных интересов граждан на обращение, а также создания эффективной системы организации рассмотрения обращений граждан. Положение определяет общие правила и устанавливает порядок приема и рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «НПЦ спец.мед.помощи детям ДЗМ» (далее - Учреждение) и его должностными лицами.

1.2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - Гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Учреждение, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Термины, используемые в настоящем Положении:

- **обращение гражданина** (далее - Обращение) - направленные в Учреждение письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию развития и улучшению деятельности Учреждения;
- **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;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в Учреждении.

1.4. Организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан осуществляется специалистами и должностными лицами учреждения, осуществляющими работу с обращениями граждан (далее - Должностные лица), которые несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушения порядка, определенного настоящим Положением.

В случаях, если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан осуществляется во взаимодействии с другими организациями и органами исполнительной власти, наделенными соответствующими полномочиями.

1.5. Результатом своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан являются:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;
- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

Своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан исполняется бесплатно.

1.6. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении учреждением отчета по форме ведомственного статистического наблюдения, в установленные сроки.

1.7. В случае служебной необходимости выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных Учреждением обращений, жалоб, консультаций представляются в ДЗМ по запросу последнего и в сроки, определяемые ДЗМ в каждом конкретном случае.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

- Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.
- 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Учреждения, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина (пациента, его законных представителей) 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.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления документов и обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений представлены на сайте учреждения, ДЗМ.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждан граждане обращаются:

- лично в Учреждение;
- по телефону +7 (495) 735-09-57
- в письменном виде почтой в Учреждение;
- электронной почтой nrcmpd@zdrav.mos.ru

3.2. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, 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.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

- 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), адрес электронной почты (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.

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

- Обращение, поступившее в Учреждение (расписывается ответственному исполнителю и указывается срок исполнения) или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) рассмотрения устных и письменных обращений граждан:

- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

- Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

- 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.

– В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

– В случае, если 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 обращение не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

– 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.

– 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.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и поступивших по ЭДО (электронный документооборот) и оформления документации по обращениям

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, в том числе поступивших на официальный адрес электронной почты Учреждения, и обращений, поступивших по системе электронного документооборота (далее – ЭДО) осуществляется сотрудниками канцелярии. Обращения регистрируются в 1-дневный срок с момента поступления.

5.2. Письменные обращения граждан, в том числе поступившие на официальный адрес электронной почты Учреждения, регистрируются в канцелярии в Журнале «Регистрация входящих документов», обращения граждан, поступившие на официальный сайт Правительства Москвы (Департамент здравоохранения города Москвы) поступают в Учреждение и регистрируются в системе ЭДО, распечатываются и передаются на рассмотрение (резолуцию) директора (главного врача) Учреждения.

5.3. После рассмотрения, обращения граждан с резолюцией директора (главного врача) направляются заместителю главного врача по внутреннему контролю качества оказания медицинской помощи для детального рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

5.4. В Журнал «Регистрации входящих документов» заносятся входящий номер обращения, дата его поступления, ФИО заявителя, краткое содержание обращения.

5.5. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Обращения, поступившие по ЭДО рассматриваются в сроки установленные поручением Департамента здравоохранения города Москвы.

5.6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором (его заместителями) или главным врачом (его заместителями) не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения, заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

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

5.8. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.9. Ответ на письменное (или направленное на адрес электронной почты) обращение готовится на бланке Учреждения, визируется заместителем директора по правовому обеспечению и кадровой политике, подписывается директором или главным врачом, регистрируется в канцелярии, отправляется заявителю на адрес электронной почты или почтой России, на адрес указанный в обращении.

Если же обращение поступило по ЭДО, то информация о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах направляется в соответствующее подразделение Департамента здравоохранения города Москвы по ЭДО и заявителю только на адрес электронной почты также по ЭДО.

5.10. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям.

5.11. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

5.12. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, хранятся в канцелярии постоянно.

6. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений поступивших по средствам социальных сетей

6.1. Прием письменных обращений граждан по средствам социальных сетей осуществляется сотрудниками Отдела по связям с общественностью.

6.2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 "Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по исполнению государственной функции по рассмотрению обращений граждан, в том числе индивидуальных и коллективных", настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6.3. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение по средствам следующих социальных сетей: Вконтакте; Одноклассники; YouTube; Telegram; Дзен; RuTube; Яндекс Карты; Гугл Карты.

6.4. Обращение может содержать в себе: текстовое сообщение; аудиозапись; видеозапись; фотографию.

6.5. Сотрудник отдела по связям с общественностью, получивший обращение для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа,

выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

6.6. Уполномоченный сотрудник направляет ответ на обращение на адрес электронной почты, указанный в обращении, или иным способом, указанным обратившимся гражданином, в течение 30 календарных дней с момента обращения.

6.7. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

6.8. Обращения, имеющие в себе ФИО обратившегося, контакты для обратной связи, текст с изложенной сутью и требующие официального ответа от руководства медицинской организации на официальном бланке организации – требуют регистрации в Журнале «Регистрация входящих документов».

6.9. Обращения, не содержащие вышеуказанных сведений, считаются анонимными и не подлежат регистрации.

6.10. Ответ на обращение может быть дан в письменной или электронной форме.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится директором Учреждения или уполномоченными на то лицами.

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

7.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в Журнале «Приема посетителей». Форма ведения Журнала определяется Учреждением.

7.4. В обязательном порядке Журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (законные представители пациентов дети до 18 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

7.5. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

7.6. 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 Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

7.9. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.10. В случае если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Контролю подлежат все письменные обращения граждан, поступившие в Учреждение. Общий контроль осуществляется работниками канцелярии.

8.2. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в Учреждении после направления окончательного ответа гражданам на их обращения или вышестоящие организации. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, или были направлены промежуточные ответы, снимаются с контроля после направления окончательного ответа заявителям на их обращения.

8.3. Контроль исполнения в установленные сроки окончательного ответа осуществляет заместитель главного врача по внутреннему контролю качества оказания медицинской помощи.

8.4. Руководство Учреждения и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.5. Руководство Учреждения и должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по правовому
обеспечению и кадровой политике

Е.К. Полякова

Заместитель главного врача по внутреннему
контролю качества оказания медицинской помощи

И.А. Громов