

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ГБУЗ СО
«Бюро судебно - медицинской экспертизы»
_____ Д.Л.Кондрашов
« _____ » _____ 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «БСМЭ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок учета (регистрации), рассмотрения обращений (письменных, в т.ч. электронных, устных, индивидуальных, коллективных, электронных заявлений, жалоб, предложений) граждан, а также организации приема граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Свердловской области «Бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее - ГБУЗ СО «БСМЭ»);

1.2. Работа по организации приема граждан и рассмотрению их обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006. № 59-ФЗ, Уставом ГБУЗ СО «БСМЭ», Инструкцией по делопроизводству в ГБУЗ СО «БСМЭ», а также на основании настоящего Положения;

1.3. Ответственные лица по работе с обращениями граждан назначается приказом начальника бюро.

2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в *«Журнале регистрации обращений граждан»*, содержащем:

- входящий номер поступившего обращения, дата;
- Ф.И.О. заявителя;
- контактные данные заявителя (домашний адрес, телефон);
- краткое содержание обращения;
- повторность обращения;
- контроль, результат исполнения с указанием фамилии исполнителя;
- исходящий номер;
- примечание (обоснованность жалобы).

2.2. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного обращения.

2.3. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

2.4. Не считаются повторными:

- обращения одного и того лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения;

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «повторно».

2.5. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а так же подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

2.6. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан **не даются**. В журнале обращения, в графе «Ф.И.О.», делается запись «Анонимное».

2.7. Поступившие обращения после регистрации передаются руководителю учреждения, который определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них письменное указание исполнителям. На тексте обращений записи не делаются.

Исполнитель заполняет **учетную карточку ответа на обращение граждан (Приложение № 1)** и передает ее вместе с ответом в канцелярию бюро.

2.8. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.9. Отдельные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый адрес поддается прочтению;

- если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью начальника бюро о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес бюро.

2.10. Личный прием граждан:

- личный прием граждан проводится руководителем учреждения - начальником бюро и (или) его заместителями;

- место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом руководителя учреждения (**Приложение № 2**);

- прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием;

- прием граждан проводится по предварительной записи;

- лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению специалистов соответствующих структурных подразделений ГБУЗ СО «БСМЭ»;

- при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

- содержание устного обращения заносится в **«Журнале учета личного приема граждан»**. В случае, когда 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 учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, а также делается отметка «Принято на личном приеме»;

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

2.11. Организация устных обращений граждан по телефону:

- прием обращений граждан по телефону осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 17.00 (кроме праздничных дней) по номеру «горячей линии» 243-43-00;

- телефонные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в *«Журнале учета личного приема граждан»*;

- гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ;

- в случае, когда изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно. Если для ответа требуется время для наведения справок и получения дополнительной информации, гражданину отвечают письменно.

2.12 Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

2.13. Руководитель учреждения, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной форме (в форме электронного документа) заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

2.14. По итогам рассмотрения обращения формируется «дело», которое содержит:

- письменное обращение;

- ответ заявителю;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

2.15. Все «дела» по обращениям граждан находятся на хранении в канцелярии ГБУЗ СО «БСМЭ» в течение 3х лет.

2.16. Ежеквартально данные обращений граждан направляются в МИАЦ в системе «Мониторинг деятельности медицинских учреждений».

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления и регистрации обращений в ГБУЗ СО «БСМЭ».

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до 30 (тридцати) дней.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен руководителем учреждения (заместителями руководителя), но не более чем на 30 (тридцать) дней, с сообщением об этом (письменно, устно в форме электронного документа) заявителю.

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ответа на обращение граждан

Вх. № _____ от _____ Исх. № _____ от _____

Ф.И.О. гр-на: _____

Содержание обращения _____

Повторность обращения _____

Краткое содержание ответа _____

Примечание (обоснованность жалобы) _____

Источник получения обращения	
- письменно	
- на личном приеме начальника бюро	
- на личном приеме заместителя начальника	
- на сайт учреждения в сети «Интернет»	
- по «горячей линии» (телефонному звонку)	
Тематика обращения	
- по поводу проведения судебно-медицинских экспертиз (исследований):	
- по трупам	
- по живым лицам	
- вещественных доказательств	
- о возможности получения копий акта судебно-медицинского исследования, заключения, выписки	
- о платных услугах	
- жалобы на работу учреждения	
- жалобы на действия медицинского персонала	
- о нарушении вопросов этики и деонтологии медицинскими работниками	
- нарушение санэпидблагополучия	
- благодарственные письма	
- нарушение порядка организации и производства судебно-медицинских экспертиз	
- другие (расшифровать)	

Подпись исполнителя

_____ /
(подпись)

_____ /
(ФИО)

**График личного приема по обращению граждан
руководством ГБУЗ СО «БСМЭ»**

Должность	Ф.И.О.	Телефон	Дни и время приёма
Начальник бюро	Кондрашов Дмитрий Львович	(343) 243-43-00	среда 14:00 – 16:00 ч
Заместитель начальника бюро по экспертной работе	Кобелев Юрий Георгиевич	(343) 240-68-04	вторник 14:00 – 16:00 ч
Заместитель начальника бюро по организационно- методической работе	Корейша Мария Николаевна	(343) 240-08-87	понедельник 14:00 – 16:00 ч
Заместитель начальника бюро по ГО и МР	Колесов Олег Петрович	(343) 243-44-12	четверг 14:00 – 16:00 ч