

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ОГБУЗ «ТОМСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Томская клиническая психиатрическая больница» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Порядок разработан с целью защиты прав граждан на получение доступной, бесплатной медицинской помощи соответствующего качества и объема.

1.3. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**2. Порядок оформления обращений гражданами,
регистрации и учета письменных обращений**

2.1. Прием, регистрация и учет всех письменных обращений граждан, осуществляется канцелярией ОГБУЗ «ТКПБ» в порядке, обеспечивающем возможность отслеживания результатов и сроков подготовки ответов.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан в ОГБУЗ «ТКПБ». Все поля журнала обязательны для заполнения.

2.3. На письменном обращении ставится дата регистрации и регистрационный номер.

2.4. 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, но подлежит регистрации в установленном порядке. 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.

2.5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению соответствующие документы и материалы.

2.6. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с рассмотрением обращений, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в канцелярии в соответствии со сроками, установленными действующими нормативными правовыми документами.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Письменное обращение после регистрации направляется главному врачу ОГБУЗ «ТКПБ» для предварительного рассмотрения.

3.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией главного врача ОГБУЗ «ТКПБ» направляется по компетенции исполнителю для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа.

3.3. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ОГБУЗ «ТКПБ», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, не позднее чем через 7 рабочих дней со дня регистрации в ОГБУЗ «ТКПБ», копия обращения направляется в соответствующую организацию, о чем извещается гражданин.

3.4. О передаче обращения для рассмотрения в другие организации делаются соответствующие отметки в журнале регистрации письменных обращений граждан в ОГБУЗ «ТКПБ».

3.5. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

3.6. Обращение гражданина считается разрешенным, если по существу рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

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

3.8. Ответ на обращение готовится на бланке ОГБУЗ «ТКПБ» и регистрируется в канцелярии ОГБУЗ «ТКПБ».

3.9. Ответ на обращение подписывается главным врачом ОГБУЗ «ТКПБ» (лицом, уполномоченным на право подписи приказом главного врача ОГБУЗ «ТКПБ») и направляется заявителю почтовой связью (АО «Почта России»).

3.10. Обращение, поступившее в ОГБУЗ «ТКПБ» по информационно-телекоммуникационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению и регистрируется канцелярией в журнале регистрации письменных обращений граждан в ОГБУЗ «ТКПБ».

Адрес электронной почты обратившегося гражданина является дополнительной информацией, необходимой для подготовки ответа.

3.11. В случае если ответ на электронное обращение гражданина содержит врачебную тайну, персональные данные или иную, охраняемую законом информацию, обратившемуся гражданину рекомендуется обратиться в письменном виде с подтверждением своих полномочий для получения указанной информации.

3.12. В случае если электронное обращение гражданина не содержит врачебную тайну, персональные данные или иную, охраняемую законом информацию, такой ответ направляется заявителю на указанный в обращении адрес электронной почты.

3.13. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения помимо причин, указанных в пункте 2.4. настоящего Порядка, могут являться: указание обратившимся гражданином недействительных сведений о себе, некорректность содержания обращения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов. В этом случае на адрес электронной почты гражданина направляется уведомление об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. Обращение, причиной которого явилось ненадлежащее качество медицинской (лекарственной) помощи, требует обязательного проведения контроля объемов и качества медицинской помощи.

4.2. ОГБУЗ «ТКПБ» вправе не рассматривать обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника ОГБУЗ «ТКПБ», а также членов его семьи.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней

со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченный специалист ОГБУЗ «ТКПБ» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в ОГБУЗ «ТКПБ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан и осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Срок подготовки ответа по обращению гражданина, не требующему дополнительной проверки, проведения контроля объемов и качества медицинской помощи, составляет тридцать дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, для получения дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, главный врач ОГБУЗ «ТКПБ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3 Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «ТКПБ» обеспечивают заместители главного врача или руководители структурных подразделений ОГБУЗ «ТКПБ», которым направляется обращение с резолюцией главного врача для рассмотрения по существу.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в ОГБУЗ «ТКПБ» проводится должностными лицами в установленные дни и часы. Информация о графике приема граждан доводится до сведения граждан путем публикации на сайте ОГБУЗ «ТКПБ».

6.2. Устные обращения граждан регистрируются в приемной главного врача в журнале регистрации устных обращений граждан в ОГБУЗ «ТКПБ».

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность - паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

6.4. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь федеральными законами и иными федеральными нормативными правовыми актами, законами и иными нормативными правовыми актами Томской области, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить обращение, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

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

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым обращение не может быть разрешено в процессе приема.

6.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в приемной главного врача в журнале регистрации устных обращений граждан в ОГБУЗ «ТКПБ».

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

6.7. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГБУЗ «ТКПБ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо неправомерного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность.

7.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений, прием и консультации граждан несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству Российской Федерации принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.