

ПРОТОКОЛ № 13

заседания общественного совета АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

г. Тула

«25» февраля 2021 г.

Место проведения: актовый зал АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»
12 часов 30 минут

Присутствовали:

Головина Т.А. – председатель; Лепенцов А.Л.; Кирдеева В.А.; Гладких Г.С.; Богомолов Э.В. – секретарь.

Приглашённые : Полетаева В.В. – генеральный директор АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»; Богомолова Е.А. – главный врач АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».

Повестка заседания :

1. О порядке работы с обращениями граждан в поликлинике.

Заслушали

По первому вопросу Богомолову Е.А. – главного врача АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».

Богомолова Е.А. сообщила, что работа с обращениями граждан является важным сегментом в работе администрации поликлиники, требующим высокого внимания и достаточной доли ответственности.

Для осуществления данной работы в поликлинике в соответствии с Федеральным Законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» разработано соответствующее положение, которое регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова» (далее именуемое «Поликлиника»).

Обращение гражданина это направленные в Поликлинику в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

При работе с обращениями граждан необходимо иметь в виду следующее:

- 1) граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения;
- 2) граждане реализуют своё право на обращение свободно и добровольно;
- 3) осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц;
- 4) рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно;

5) от имени гражданина могут выступать его представители :

- в силу закона (родители, представляющие интересы своих несовершеннолетних детей, или опекуны, являющиеся представителями недееспособных подопечных);
- по доверенности, заверенной в порядке п. 4 ст. 185 Гражданского кодекса РФ;

б) при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, 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.

Порядок рассмотрения письменных обращений:

В течение трёх дней с момента поступления обращение подлежит обязательной регистрации.

Письменные обращения подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Поликлиники. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма :

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, а второй приобщается к полученным документам и передаётся вместе с ними на рассмотрение руководителю Поликлиники.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

После регистрации необходимо определить относится ли решение поставленных в обращении вопросов к компетенции Поликлиники. Если нет, то в течение 7 дней со дня регистрации данное обращение должно быть направлено в ту организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов. При этом необходимо уведомить гражданина о переадресации его обращения одновременно с переадресацией.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка «повторное». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если гражданин не удовлетворён данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого обращения истёк установленный российским законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными :

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

Если по результатам регистрации обращение подлежит рассмотрению по существу поставленных в нём вопросов, оно должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации. Обращение рассматривается лично руководителем или направляется ответственному исполнителю. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нём вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством РФ. Вносить какие либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его , запрещается.

По результатам рассмотрения обращения Поликлиника даёт письменный ответ по существу поставленных вопросов. Ответ на обращение подписывается руководителем Поликлиники.

Порядок рассмотрения устных обращений:

Устные обращения, как правило поступают в ходе личного приёма граждан руководителем Поликлиники или руководителями структурных подразделений.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане приглашаются на приём в порядке очередности. Устные обращения фиксируются следующим образом: указывается Ф.И.О. обратившегося гражданина, адрес проживания, содержание обращения, ответ на обращение. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приёма. Если же в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Поликлиники, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

На личном приёме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

Обращение в форме электронного документа:

Гражданином может быть направлено обращение в форме электронного документа. Кроме того, в ходе рассмотрения Поликлиникой уже поступившего обращения гражданин вправе представлять дополнительные документы и материалы в электронной форме. Обращения в электронной форме регистрируются так же, как и обращения в письменной форме, в течение 3 дней с момента поступления.

Обращение, поступившее в Поликлинику в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. Разница заключается лишь в том, что ответ на такое обращение направляется в форме электронного документа по электронному адресу, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Требования к оформлению обращений граждан:

Требования к оформлению обращений размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Поликлиники.

В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование Поликлиники, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Кроме того в сообщении должны содержаться следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (при его наличии);
- почтовый адрес по которому, по которому должен быть направлен ответ/уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.

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

В обращении, поступившем в Поликлинику в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество (при его наличии);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

Случаи, в которых ответ на обращение не даётся:

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не направляются. В ходе регистрации в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Нередко возникают ситуации повторных обращений граждан с одними и теми же вопросами. Тогда руководитель Поликлиники либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при обязательном соблюдении следующих условий (ч. 5 ст. 11 Закона № 59-ФЗ):

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями;
- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- указанное обращение и ранее направляемые обращения уже поступали в Поликлинику.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

Также при повторном устном обращении гражданину может быть отказано в ходе личного приёма руководителем Поликлиники в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов.

Решили:

По первому вопросу принять к сведению информацию. В процессе обсуждения, членами Общественного совета поликлиники было отмечено должное внимание администрации поликлиники к данной работе, поскольку прослеживается тесное соприкосновение с реализацией законодательства в сфере защиты прав потребителей, что является очень важным в общении и работе с пациентами.

Председатель
общественного совета



Т.А Головина

Секретарь



Э.В. Богомолов