|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Российская Федерация  \*  Министерство здравоохранения и социального развития  Тульской области  \*  Государственное бюджетное учреждение  здравоохранения  «Тульская областная клиническая психиатрическая  больница № 1 им. Н.П. Каменева»  \*  301105 Тульская область,  Ленинский район, п/о Ильинка,  пос. Петелино  тел./факс 8 (48767) 4-18-82  E-mail: kameneva.tula@tularegion.ru  ОКПО 01947807 ОГРН 1027101730303  ИНН 7130004947 КПП 713001001    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  На № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

**Общественный совет**

**ПРОТОКОЛ № 8**

**от 23.08.2017**

**время проведения 11:00**

Заседания Общественного Совета

при ГУЗ «Тульская областная клиническая

психиатрическая больница № 1 имени Н.П. Каменева»

Председательствовал: Бабин В.П.

Ответственный секретарь: М.Л. Ясный.

Присутствовали

Антипова Н.М.

Гриднев Р.В.

Шамрай Л.В.,

Филатова Е.В.

Новосельцева Т.Н.,

Горбатенко Н.М.

Калькэ А.А.

Курбатова О.А.

Слушали:

**Бабин В.П.** предлагаю собравшимся выслушать компетентное мнение юриста по поводу работы с обращениями граждан. Считаю данный экскурс будет полезен нам всем.

**Филатова Е.В:** при работе с обращениями граждан, руководствуясь положениями Закона № 59-ФЗ, необходимо иметь в виду следующее: 1) граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения; 2) граждане реализуют свое 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; 6) запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение здравоохранения с критикой деятельности учреждения или его сотрудников либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц; 7) 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 само управления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. С целью эффективной организации работы с обращениями граждан в учреждении здравоохранения необходимо разработать и утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, в полной мере учитывающее особенности деятельности конкретного учреждения. Данное положение необходимо довести до сведения всех сотрудников, в чьи обязанности входит работа с гражданами. Порядок рассмотрения письменных обращений » В течение трех дней с момента поступления обращение подлежит обязательной регистрации. Административный регламент Минздрава России уточняет функции сотрудников при приеме и регистрации письменных обращений, которые представляется целесообразным использовать в повседневной практической деятельности всем учреждениям здравоохранения. Так, письменные обращения подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру… Проверяется правильность адресности корреспонденции. Телеграммы сортируются. Сортируются и ответы на запросы по обращениям граждан… 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 передается вместе с ними на рассмотрение руководителю… После регистрации необходимо определить, относится ли решение поставленных в обращении вопросов к компетенции данного учреждения здравоохранения. Если нет, то в течение семи 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. Сроки уведомления гражданина о направлении его обращения в другую организацию Законом № 59-ФЗ не предусмотрены, поэтому представляется правильным уведомлять одновременно с переадресацией обращения. Если учреждение здравоохранения, в которое поступило обращение, компетентно ответить на поставленные в нем вопросы, необходимо проверить его на повторность. В Законе № 59-ФЗ этот вопрос подробно не рассмотрен. В то же время Административный регламент поясняет, что повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: — если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; — если со времени подачи первого обращения истек 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. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка “повторное”. Если по результатам регистрации обращение подлежит рассмотрению по существу поставленных в нем вопросов, оно должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации. Обращение рассматривается лично руководителем или направляется ответственному исполнителю… Каков же результат рассмотрения обращений граждан? Закон № 59-ФЗ в ст. 10 отвечает на этот вопрос в общих чертах: учреждение дает письменный ответ по существу поставленных вопросов; ответ на обращение подписывается руководителем. Подробнее этот момент рассмотрен в Административном регламенте: — обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством РФ; — результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях – в контролирующий орган; — ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении; — в ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства РФ, в случае их подтверждения сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц; — ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты; — вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается; — при проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой; — подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

Порядок рассмотрения устных обращений » Устные обращения, как правило, поступают в ходе личного приема граждан руководителем учреждения здравоохранения или руководителями структурных подразделений. На информационно-справочных стендах вывешивается график приема посетителей соответствующим руководителем с указанием его фамилии, имени и отчества, места приема (номера кабинета), дат или дней недели и времени приема. Единой процедуры личного приема граждан руководителем учреждения здравоохранения не установлено, поэтому представляется логичным руководствоваться положениями Административного регламента: — при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность; — граждане приглашаются на прием в порядке очередности; — результаты приема заносятся в карточку личного приема. Вызывает затруднения исполнение последнего пункта, кстати, указанного и в Законе № 59-ФЗ. Однако, что касается учреждений здравоохранения, утвержденной единой формы карточки личного приема гражданина не существует. По сложившейся практике учета посетителей в учреждениях здравоохранения обычно ведется специальный журнал, в котором обязательно должны указываться: — Ф.И.О. обратившегося гражданина; — адрес проживания; — содержание обращения; — ответ на обращение. При этом, 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 приема. Если же в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного учреждения здравоохранения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (ч. 3 ст. 13 Закона № 59-ФЗ). На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в порядке и в сроки, установленные Законом № 59-ФЗ. Административный регламент дополнительно устанавливает необходимость делать на обращениях, принятых на личном приеме, отметку “принято на личном приеме”. Обращения в форме электронного документа » Обращение может быть направлено гражданином в форме электронного документа. Кроме того, в ходе рас смотрения учреждением здравоохранения уже поступившего обращения гражданин вправе представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Закон № 59-ФЗ не содержит отдельных указаний о порядке регистрации обращений, поступивших по электронной почте, поэтому представляется правильным регистрировать их так же, как и обращения в письменной форме, в течение трех дней с момента поступления. Исходя из ч. 3 ст. 7 Закона № 59-ФЗ обращение, поступившее в учреждение здравоохранения 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 (ч. 4 ст. 10). Требования к оформлению обращений граждан » Требования к оформлению установлены в ст. 7 Закона № 59-ФЗ и в виде справочного материала размещаются на информационных стендах и на официальном сайте учреждения здравоохранения. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения здравоохранения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Кроме того, в обращении должны содержаться следующие сведения: — фамилия, имя, отчество (при его наличии), — почтовый адрес, 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 учреждение здравоохранения 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 или их копии в письменной форме.

Случаи, в которых ответ на обращение не дается » Считаем правильным выделить эти случаи для отдельного рассмотрения, поскольку они относятся ко всем видам обращений и довольно часто встречаются в практической деятельности учреждений здравоохранения … Организация работы с обращениями граждан в учреждениях здравоохранения

**Бабин В.П.** данную информацию предлагаюдовести до всех заинтересованных лиц. в качестве рекомендательного письма общественного совета.

**Возражений, вопросов, замечаний и предложений не последовало.**

**Голосование: единогласно.**

**Председатель В.П. Бабин**

исп. М.Л. Ясный 72-16-17